

HUMBOLDT-UNIVERSITÄT ZU BERLIN

INSTITUT FÜR BIBLIOTHEKS- UND INFORMATIONSWISSENSCHAFT



BERLINER HANDREICHUNGEN ZUR BIBLIOTHEKS- UND INFORMATIONSWISSENSCHAFT

HEFT 390

AUFENTHALT IN BIBLIOTHEKEN

VON
JULIA WEIS

AUFENTHALT IN BIBLIOTHEKEN

VON
JULIA WEIS

Berliner Handreichungen zur
Bibliotheks- und Informationswissenschaft

Begründet von Peter Zahn
Herausgegeben von
Konrad Umlauf
Humboldt-Universität zu Berlin

Heft 390

Weis, Julia

Aufenthalt in Bibliotheken / von Julia Weis. - Berlin : Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft der Humboldt-Universität zu Berlin, 2015. - 85 S. : graph. Darst. - (Berliner Handreichungen zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft ; 390)

ISSN 14 38-76 62

Abstract:

Der Diskurs um zeitgemäße Bibliothekskonzepte zeigt: Bibliotheken gestalten öffentlichen Raum, indem sie nicht zuletzt selbst physischen Raum als individuell nutzbare Aufenthaltsmöglichkeit anbieten. In der Leistungsmessung von Bibliotheken werden die vielfältigen Funktionen des physischen Bibliotheksraums jedoch kaum erfasst. Nach wie vor sind Bestands-, Besuchs- und Ausleihzahlen die wesentlichen Größen, die kontinuierlich gemessen und ausgewertet werden. Ein stärkerer Blick auf „Aufenthalt“ in Bibliotheken könnte diese Lücke schließen.

Dieser Beitrag gibt einen Überblick über die Bedeutung des physischen Bibliotheksraums im gesellschaftlichen Kontext und stellt Überlegungen und Ansätze vor, wie Aufenthalt als Messgröße gefasst werden kann. Dabei werden auch Verfahren aus anderen Kultureinrichtungen und aus dem kommerziellen Sektor berücksichtigt.

Diese Veröffentlichung geht zurück auf eine Abschlussarbeit im postgradualen Fernstudiengang M. A. Bibliotheks- und Informationswissenschaft (Library and Information Science) an der Humboldt-Universität zu Berlin.

Online-Version: <http://edoc.hu-berlin.de/series/berliner-handreichungen/2015-390>



Dieses Werk ist lizenziert unter einer [Creative Commons Namensnennung - Nicht kommerziell - Keine Bearbeitungen 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/) Lizenz.

Inhalt

1	Einleitung.....	1
2	Aufenthalt in Bibliotheken.....	3
2.1	Forschungsstand.....	3
2.2	Methode und Aufbau	5
2.3	Die räumliche Dimension von Bibliothek im wissenschaftlichen Diskurs.....	8
2.3.1	Ausgangslage.....	8
2.3.2	Die Bibliothek als Lernort.....	11
2.3.3	Die Bibliothek als Ort der sozialen Interaktion	14
2.3.4	Das „4 spaces“-Modell von Jochumsen, Rasmussen, Skot-Hansen.....	20
2.4	Die Legitimation der Bibliothek als Ort: Leistungsmessung und Nutzerforschung	24
2.5	Zwischenfazit: Die Bibliothek als Ort – Operationalisierung von raum- und zeitbezogenen Faktoren zur Messung von Aufenthalt	27
3	Ansätze zur Messung von Aufenthalt im physischen Raum.....	33
3.1	Der physische und der soziale, der öffentliche und der private Raum.....	33
3.2	Lernaufenthalte in der Bibliothek: Das Beispiel des KIT	34
3.3	Publikumsforschung in Museen: Von der Befragung zur RFID-basierten Analyse von Aufenthalt	36
3.4	Aufenthalt und Konsum: Perspektiven des Einzelhandels.....	41
3.5	Zwischenfazit: Inhalte, Methoden und Zwecke von Aufenthaltsmessung	47
4	Fazit und Ausblick	49
	Tabellen- und Abbildungsverzeichnis.....	51
	Quellen- und Literaturverzeichnis.....	52
	Anhang.....	61

1 Einleitung

„We recognize libraries as physical entities where a complex mix of activities, processes, actions, and performances occur on a daily basis.“ (Leckie und Buschman 2007, S. 3)

Was sind Bibliotheken? Und was leisten sie? Dass diese Fragen nicht einfach zu beantworten sind, wird im Eingangszitat der beiden amerikanischen Bibliotheks- und Informationswissenschaftler Gloria J. Leckie und John E. Buschman deutlich: Sie definieren Bibliotheken bewusst in abstrakter Form – als komplexe Konstrukte, die Raum bieten für eine Vielzahl von Handlungen, Prozessen und Leistungen. Die Komplexität von Bibliotheken und bibliothekarischen Aufgaben hat nicht zuletzt durch die Digitalisierung zugenommen – eine Entwicklung, die von einer intensiven Diskussion und Neukonzeption bisheriger Bibliotheksmodelle begleitet wurde, wie die Be- und Untertitelung zahlreicher Sammelbände und Aufsätze zeigt.¹ Besonders ein Aspekt sticht in der Diskussion um die Zukunft der Bibliotheken immer wieder hervor: Welche Rolle soll der Bibliothek als physischem Ort zukommen, wenn Bestände digitalisiert und die Zugänge zu Information mobil werden? „In other words, would the physical library, as we have known it for centuries, dissolve into cyberspace?“ (Jochumsen et al. 2012, S. 587)

Diese und ähnliche Befürchtungen, die seit Scott Carlsons Prognose einer „Deserted Library“ (Carlson 2001) immer wieder geäußert wurden, sind bisher weder eingetreten, noch zeichnet sich ihre Berechtigung ab. Vielmehr geht die Diskussion um die Neubewertung des physischen Bibliotheksraums und dessen Anpassung an neue Informations- und Kommunikationstechnologien vielerorts mit steigenden Besuchszahlen einher (Freeman 2005, S. 2; Shill und Tonner 2004, S. 127). Und so forderte die International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) bereits 2007: „[...] all library stakeholders, public authorities and universities will have to re-evaluate not only their services but also their library buildings to ensure effectiveness and a sustainable library service.“ (Niegaard und Latimer 2007, S. 9–10)

Sei es zur Steuerung oder zur Kostenkontrolle, im Leistungsvergleich oder zur nachhaltigen Legitimation – die Leistungsbeschreibung von Bibliotheken und insbesondere die Leistungsmessung des physischen Bibliotheksraums haben seither indes kaum Fortschritte gezeichnet. Während sich Bibliotheken als Kultur- und Bildungsorte definieren, deren Angebote für die Gesellschaft als unverzichtbar gelten, und öffentlichen Raum gestalten, indem sie selbst physischen Raum als individuell nutzbare Aufenthaltsmöglichkeit anbieten, verharrt die Leistungsmessung noch immer bei ihren bisherigen Hauptgrößen Bestands-, Ausleih- und Besuchszahlen. Diese beschreiben den physischen Bibliotheksraum zwar als Medien- und Informationscontainer, tragen der Komplexität des Raums aber kaum Rechnung. „Der Raum der Bibliothek ist nie ein einziger Raum, sondern bietet traditionell eine ganze Reihe von ver-

¹ Beispielhaft sei hier auf folgende aussagekräftige Titel und Untertitel verwiesen: Niegaard 2007: Reinventing the physical library; Fisher et al. 2007: Seattle Public Library as Place: Reconceptualizing Space, Community, and Information at the Central Library; Council on Library and Information Resources 2005: Library as place. Rethinking roles, rethinking space.

schiedenen Räumen für verschiedene Bedürfnisse.“ (Eigenbrodt 2006, S. 61) Die an individuellen Bedürfnissen orientierte raum-zeitliche Nutzung von Bibliotheken, kurz, der Aufenthalt in Bibliotheken, wird selten in den Blick genommen. So werden die Besucher und Besucherinnen lediglich zahlenmäßig erfasst und in etwaigen Einzelfallstudien nach dem Zweck ihres Besuches und der Dauer ihres Aufenthaltes befragt, eine quantitative und verstetigte Messung und Evaluierung von Besucherfrequenzen und Frequenzverläufen, von Verweildauern, Gebäude- und Raumauslastung und Laufwegen erfolgt nicht.

Ziel der vorliegenden Arbeit ist es daher, die Bedeutung der Aufenthaltsmessung für Bibliotheken aufzuzeigen. Im Fokus stehen dabei zwei Fragen: Welche räumlichen Dimensionen von Aufenthalt klingen hinter den aktuellen Konzeptionen zum physischen Bibliotheksraum an? Und welche quantitativen und automatisierten Ansätze bestehen bisher – in Bibliotheken, aber auch in anderen Kultureinrichtungen und im kommerziellen Sektor –, um Aufenthalt zu messen?

Die bibliothekstypologische Spartentrennung in Öffentliche und Wissenschaftliche Bibliotheken spielt dabei eine untergeordnete Rolle, sind doch beide Bibliothekstypen gleichermaßen von veränderten Anforderungen sowohl an den Raum als auch an die Aufenthaltsqualität betroffen: „These changes² encompass public and academic as well as school libraries – or indeed any kind of library.“ (Niegaard 2007, S. 32) Die folgenden Ausführungen beziehen sich daher auf Wissenschaftliche wie Öffentliche Bibliotheken gleichermaßen, weshalb im Folgenden übergeordnet von „Bibliotheken“ die Rede ist.

² Niegaard bezieht sich hier auf neue Medienformate und Informations- und Kommunikationstechnologien, die dadurch bedingte 24/7-Nutzung und die fortschreitende Bibliotheksautomation.

2 Aufenthalt in Bibliotheken

2.1 Forschungsstand

Die Frage nach Aufenthalt in Bibliotheken, verstanden als das Zusammenspiel von Raum und Zeit in Bezug auf die Besucherinnen und Besucher vor Ort, fällt in der bibliothekswissenschaftlichen Analyse in den Bereich der Nutzerforschung.

„Wie alle Dienstleistungsbetriebe stehen auch Bibliotheken vor der Frage, was genau ihre Nutzer erwarten, was sie besonders schätzen und an welchen Stellen der dringlichste Änderungsbedarf besteht. Dies herauszufinden ist das Ziel der Benutzerforschung, die eine Art ‚Marktforschung für Bibliotheken‘ darstellt.“ (Fühles-Ubach 2012, S. 209)

Nutzerforschung in Bibliotheken oder eben „Marktforschung für Bibliotheken“ bezieht sich sowohl auf die demographische Zusammensetzung und das Verhalten von Nutzern und Nichtnutzern als auch auf die „Wirksamkeit oder Akzeptanz bestimmter Maßnahmen“ (Siegfried und Nix 2014, S. 5). Anders als in der Publikumsforschung für andere Kultureinrichtungen (zum Beispiel Museen, siehe Kapitel 3.3) besteht in den Bibliothekswissenschaften damit keine klare begrifflich-disziplinäre Trennung zwischen Forschung und Evaluation. Und auch Mittel und Methoden divergieren stark von Bibliothek zu Bibliothek, so dass viele Einrichtungen Nutzerforschung auf „mehr oder minder rudimentärem Niveau“ (Fühles-Ubach 2012, S. 209) betreiben.

Vor allem zwei Motivlagen sind es, die den Blick der Bibliothekswissenschaftler bislang auf das Verhalten der Nutzerinnen und Nutzer vor Ort lenken: Aus bibliothekssoziologischer Perspektive dient die Untersuchung von Nutzerverhalten, -vorlieben und -erwartungen dazu, die Rolle und den Wert von Bibliotheken innerhalb der Gesellschaft auszuloten.³ Aus baulich-planerischer Sicht hingegen steht im Vordergrund, durch Analyse des Nutzerverhaltens adäquate räumliche Angebote zu schaffen.⁴ Der methodische Schwerpunkt liegt bei beiden Perspektiven auf qualitativen Herangehensweisen, durch die das Verhalten vor Ort in der Regel durch Befragungen oder Beobachtungen erfasst und ausgewertet wird. Im Vordergrund steht in der Regel die Frage der unterschiedlichen Arten der Raumnutzung, weniger die Frage nach der zeitlichen Dauer der Nutzung. Die Studien beschränken sich in der Regel auf begrenzte Erhebungszeiträume. Langzeitstudien oder Verfahren, die verstetigt und automatisiert den Aufenthalt der Besucher und Besucherinnen vor Ort erfassen und analysieren, finden sich kaum.

³ Exemplarisch lassen sich hier folgende Studien anführen: Svanhild Aabø untersucht in ihrer Dissertation den (ökonomischen) Wert, den die norwegische Bevölkerung Öffentlichen Bibliotheken zuschreibt; in einem Folgeprojekt nimmt sie die Funktion Öffentlicher Bibliotheken als „meeting places“ in den Blick (Aabø 2005; Aabø et al. 2010). In eine ähnliche Richtung geht Olaf Eigenbrodt, der Bibliotheken als gesellschaftliche Räume auffasst, die u. a. als Versammlungsort und Wohnzimmer fungieren (Eigenbrodt 2006). Als weitere Studien in diesem Kontext lassen sich Audunson 2005 und Antell und Engel 2007 anführen.

⁴ So fordert Scott Bennett beispielsweise eine wesentlich stärkere Einbeziehung von Nutzerverhalten in den Planungsprozess, der bislang noch zu stark auf bibliotheksinterne Abläufe fokussiert sei (vgl. Bennett 2005). Geoffrey T. Freeman geht darüber hinaus und proklamiert die Flexibilisierung der Raumplanung hin zu „lernfähigen“ Bibliotheksräumen, damit entstehenden Nutzungsmustern räumlich entsprochen werden kann (vgl. Freeman 2005).

Eine Ausnahme bildet das Verfahren „Count the traffic“, das der norwegische Informations- und Bibliothekswissenschaftler Tord Høivik in Anlehnung an die „seating sweeps“-Methode von Lisa M. Given und Gloria Leckie entwickelt hat (Høivik 2008). Er schlägt vor, dass Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Bibliothek regelmäßige Beobachtungsrundgänge durch die Publikumsbereiche der Bibliothek machen und dabei die unterschiedlichen Verhaltensweisen anhand vorher definierter Kategorien erfassen.⁵ So können nicht nur Aussagen darüber getroffen werden, wie viele Personen sich zu einem Zeitpunkt in bestimmten Bereichen aufhalten, sondern auch, welchen Aktivitäten sie nachgehen. Damit können auch über längere Zeiträume die Nutzung der Bibliothek und ihres Raumangebots abgebildet und Erkenntnisse über den Aufenthalt vor Ort gewonnen werden.⁶ Doch auch wenn Høivik die Methode selbst als „cheap and simple“ (Høivik 2008, S. 1) bezeichnet, verbirgt sich hinter dem Verfahren kein geringer Aufwand, und es ist anzuzweifeln, dass eine tatsächliche Verstetigung der Erfassung, die auch Jahresverläufe aufzeigt, überhaupt möglich ist.

Ein ähnliches Erkenntnisinteresse verfolgt ein Projekt aus den USA, das die Belegung und Auslastung von Sitz- und Arbeitsplätzen über sogenannten Heatmaps visualisiert (Khoo et al. 2014). So können besonders stark frequentierte Bereiche sichtbar gemacht und mit den in Interviews erfragten Einschätzungen der Studierenden zur Attraktivität des Bereichs kombiniert werden. Der Ansatz, die tatsächliche Auslastung und mit der Raumwahrnehmung durch die Besucherinnen und Besucher zu verbinden, um die Bibliotheksplanung und -steuerung zu verbessern, ist vielversprechend. Doch solange dazu noch wie in dem Projekt der „Heat Map Visualizations“ auf manuell erhobene Daten zurückgegriffen werden muss, die ähnlich der Høivikschen Methode durch einen Mitarbeiter gesammelt werden, scheint der Einsatz derartiger Verfahren über Einzelfälle hinaus schwer realisierbar.

Ein weiterer Ansatz wurde in einem Potsdamer Studienprojekt mit dem Titel „Eye-Tracking und andere Logging Verfahren in der Informationsverhaltensforschung“ getestet.⁷ Eine der zentralen Fragestellungen lautete hier, ob Aufenthaltsqualität in Bildungseinrichtungen durch den Einsatz mobiler Eye-Tracking Systeme messbar ist (Hobohm 2014). Die Ergebnisse des in kleinem Rahmen durchgeführten Projekts waren wenig zielführend – zu zeitintensiv und zu aufwändig in der Auswertung erwiesen sich die mittels Eye-Tracking Brillen gesammelten Daten.

Auch wenn die hier vorgestellten Studien und Projekte als Ansätze gelten können, Raumnutzung, Aufenthalt und Verhalten zu analysieren, so wird doch deutlich, dass es bislang keine zuverlässigen und erprobten Verfahren gibt, die langfristig, standardisiert und automatisiert Aufenthalt in Bibliotheken evaluieren würden.

⁵ Als Verhaltens- bzw. Aktivitätskategorien schlägt Høivik unter anderem vor: „Sits alone“, „Sits alone reading (or writing)“, „Sits alone with own computer“, „Sits alone with library computer“, „Sits in a group without media“, „Contact with staff“ (Høivik 2008, S. 3).

⁶ Das Verfahren kam auch bereits im deutschsprachigen Raum zum Einsatz und wurde im Rahmen eines Studienprojekts an den Stadtbibliotheken Ulm und Winterthur getestet (Heintz et al. 2011).

⁷ Die Ergebnisse der Studie wurden nicht publiziert, können aber als Zusammenfassung bei Hobohm 2014 nachgelesen werden.

„While some metrics, namely gate counts, are widely used and generally accepted methods for assessing use of the library building, they do not [...] help us to understand how the aspects of the building, especially library specific aspects – are being used. New strategies are necessary.“ (Stewart 2011, S. 540)

Anhaltspunkte zur Findung dieser neuen Strategien liefert die vorliegende Arbeit.

2.2 Methode und Aufbau

Die Literatur- und Forschungslage zum Thema „Aufenthalt in Bibliotheken“ ist deutlich von einer Konzentration auf qualitative Studien zur Raumnutzung geprägt. Auf die Größen „Zeit“ bzw. „Dauer“ bezogene Überlegungen sind unterrepräsentiert und spielen allenfalls als Nebenabfrage in qualitativen Erhebungen zur Bibliotheksnutzung eine Rolle. Quantitative und automatisierte Methoden der Bibliotheks- und Informationswissenschaft, die auf die Evaluation von Aufenthalt oder Raumnutzung abzielen, fehlen fast vollständig. Aus diesem Grund verfolgt die vorliegende Arbeit einen transdisziplinären Ansatz.

„Transdisziplinarität wird als ein *Forschungs- und Wissenschaftsprinzip* [Hervorhebung im Orig.] verstanden, das überall dort wirksam wird, wo eine allein fachliche oder disziplinäre Definition von Problemlagen und Problemlösungen nicht möglich ist bzw. über derartige Definitionen hinausgeführt wird.“ (Mittelstraß 2007, S. 1)

Methodisch impliziert ein solcher Ansatz die Auseinandersetzung mit anderen Disziplinen, ausgehend von der eigenen Wissenschaftsrichtung und mit dem Ziel, die eigenen Ansätze zu reformulieren und argumentativ zu entdisziplinieren. (Mittelstraß 2007, S. 7) Für die vorliegende Arbeit ergibt sich daraus ein Design, das sowohl aktuelle Raumkonzeptionen als Vorbedingungen der Aufenthaltsmessung in Bibliotheken beschreibt als auch Methoden und Verfahrensweisen der Aufenthaltsanalyse aus anderen Einsatzbereichen vorstellt.

Der theoretische, zum Teil aber auch mit empirischen Befunden unterlegte Diskurs um die Bibliothek als Ort dient der vorliegenden Arbeit als Ausgangspunkt. In Form eines Literaturberichts werden zunächst die gegenwärtig den Diskurs bestimmenden Konzeptionen zum physischen Bibliotheksraum vorgestellt und diskutiert. Ziel von Literaturberichten ist es, „den Stand der Kenntnisse und Erkenntnisse, Auffassungen und Auslassungen“ (Umlauf 2013, S. 24) zu vermitteln. In diesem Sinne liegt der Schwerpunkt der vorliegenden Arbeit auf den Funktionen, die dem Raum hinsichtlich seiner Nutzung zugeschrieben werden. Dabei zeichnen sich zwei Hauptlinien ab, denen der Großteil der zahlreichen Ansätze folgt: Die Bibliothek als Lernort (Kapitel 2.3.2) und die Bibliothek als sozialer Interaktionsraum (Kapitel 2.3.3). Darüber hinaus wird mit dem „4 spaces“-Modell in Kapitel 2.3.4 ein integrativer Ansatz vorgestellt, der den physischen Bibliotheksraum multifunktional begreift und damit als Modell dienen kann, um die individuelle Prägung von Aufenthalt zu berücksichtigen. Welche Ansätze im Rahmen der Leistungsmessung gegenwärtig bestehen, um die Bibliothek als Ort zu legitimieren und ihre „Leistung“ im Sinne von Aufenthalt abbildbar zu machen, ist Gegenstand von Kapitel 2.4. Die Diskussion aktueller Bibliothekskonzeptionen und Evaluierungspraktiken erfolgt unter der Perspektive, wie räumliche Attribute, Komponenten und Funktionen operationalisierbar gemacht werden kön-

nen, um Indikatoren für die in der Forschungsfrage gesuchten Methoden der Aufenthaltsmessung zu erhalten. Als Zwischenergebnis werden daher in Kapitel 2.5 aus dem Diskurs um die Neubewertung des physischen Bibliotheksraums aufenthaltsspezifische Merkmale abgeleitet und für die Messung operationalisiert.

Der folgende Teil ist anwendungsorientiert. In Ergänzung zu den in der Theorie begründeten Möglichkeiten der Aufenthaltsmessung werden hier verschiedene Momentaufnahmen auch aus nichtbibliothekarischen Kontexten vorgestellt, die einzelne Dimensionen von Aufenthaltsmessung bereits in die Praxis umsetzen (Kapitel 3). Damit wird die transdisziplinäre Verdichtung im oben genannten Sinne vollzogen. Momentaufnahmen, so Uwe Flick, zählen zu den „Basisdesigns“ (Flick 2012a, S. 253) der qualitativen Forschung und ermöglichen eine Zustandsbeschreibung zum Zeitpunkt der Forschung unter Einbezug von Expertenwissen in einem Feld (Flick 2012a, S. 252). Ihre Indikation ergibt sich aus der Zielstellung der Arbeit, die nicht darauf gerichtet ist, im Bereich der Aufenthaltsanalyse einzelne Praktiken lückenlos oder lückenlos alle Praktiken zu beschreiben und zu rekonstruieren. Der Blick in die Praxis hat vielmehr zum Ziel, einen ersten Überblick zu geben und zugleich Anreiz zu sein, geeignete Sets zur Analyse von Aufenthalt in weiteren Forschungsprojekten zu entwickeln. Aus diesem Grund ist die Auswahl der Momentaufnahmen bewusst unter breiter Perspektive erfolgt. Um einen möglichst großen Querschnitt von Ansätzen, Praktiken und Methoden zu erzielen, wurde sie lediglich von zwei Kriterien geleitet:

Öffentlichkeit: Ausgewählt wurden Kontexte, die – ähnlich wie Bibliotheken – als öffentliche Einrichtungen bzw. Räume gelten. Dem in Kapitel 3.1 begründeten, weitgefassten und mehrschichtigen Verständnis von Raum folgend, standen dabei die Aspekte öffentliche Zugänglichkeit und öffentliche Aneignung gleichberechtigt nebeneinander.

Erfahrung in der Analyse von Aufenthalt: Im Zuge der vorbereitenden Recherche wurden verschiedene Organisationen und Institutionen kontaktiert und nach bestehenden Erfahrungen in der Evaluierung von Aufenthalt befragt. In der Auswahl berücksichtigt wurden nur diejenigen Bereiche, in denen bereits tatsächliche Erfahrungen in der Analyse von Aufenthalt vorlagen und die nicht bloß allgemeines Interesse am Thema bekundeten.

Ausgewählt wurden Momentaufnahmen aus den Bereichen *Bibliothek*, *Museum* und *Einzelhandel*. Aufgrund der bewusst gewählten Diversität der Kontexte erfolgte die Erschließung des in den jeweiligen Feldern relevanten Expertenwissens nicht standardisiert, sondern variierte in den Methoden, abhängig von der Publikationsdichte zum Thema sowie der Zugänglichkeit von Experten, wobei grundsätzlich eine Triangulation⁸ der Ergebnisse angestrebt wurde. Als Experten definieren Jochen Gläser und Grit Laudel „Menschen, die ein besonderes Wissen über soziale Sachverhalte besitzen“ (Gläser und Laudel 2006, S. 10). Zusätzlich zum Literaturbericht wurden daher nach Möglichkeit

⁸ Unter Triangulation versteht Flick „die Betrachtung eines Forschungsgegenstandes von (mindestens) zwei Punkten aus“ (Flick 2012b, S. 309), die vor allem als Strategie zur Absicherung gewonnener Erkenntnisse fungiert.

Expertenbefragungen durchgeführt, um durch sie Wissen über Kontexte zu erschließen, in denen der Experte als unmittelbar Beteiligter agiert (Gläser und Laudel 2006, S. 10ff.).

Als eines der ersten automatisierten Verfahren zur Erfassung der Auslastung von Bibliotheksräumen gilt der Wegweiser für freie Lern- und Arbeitsplätze in der Bibliothek des Karlsruher Instituts für Technologie, der in Kapitel 3.2 vorgestellt wird. Um die dortige Praxis zu beschreiben, wurde zunächst auf Veröffentlichungen der Bibliothek zurückgegriffen. Fragen, die durch die Literaturlage unbeantwortet blieben, wurden per E-Mail von den für Implementierung und Betrieb verantwortlichen Mitarbeitern in Karlsruhe geklärt (Anhang A 1).

Museen blicken auf eine lange Erfahrung in der Besucherforschung zurück. In Kapitel 3.3 werden zwei Museen und ihre sehr unterschiedlichen Herangehensweisen an die Analyse von Aufenthalt vorgestellt. Das Jüdische Museum Berlin zählt zu den wenigen Museen im deutschsprachigen Raum, das kontinuierlich Besucherforschung und Ausstallungsevaluation betreibt. In einem leitfadenbasierten Experteninterview hat die verantwortliche Mitarbeiterin umfassend über Hintergründe, Erfahrungen und Methoden der Evaluation des Museums Auskunft gegeben (Interview und Leitfaden: Anhang A 2). Das Drechts Museum in den Niederlanden setzt bei der Evaluation von Besucherverhalten auf RFID-Technologie und hat ein Verfahren entwickelt, wie sich Aufenthalt RFID-gesteuert erfassen und auswerten lässt. Zu dieser Praxis lagen nicht nur bereits Veröffentlichungen vor, sondern es konnte auch der aufgezeichnete und online verfügbare Videovortrag eines Experten einbezogen werden, der an der Entwicklung des Verfahrens beteiligt war.

Zahlreiche Stätten des stationären Einzelhandels – von der Fußgängerzone bis zur Shoppingmall – gelten als beliebte Freizeit- und Aufenthaltsorte. Welche Methoden dem Einzelhandel zur Verfügung stehen, um Aufenthalt und Besucherverhalten vor Ort zu erfassen und auszuwerten, wird in Kapitel 3.4 vorgestellt. Hier standen durchaus Publikationen zur Verfügung, die bereits konkrete technische Verfahren zur Erfassung und Analyse von Aufenthalt in kommerziellen Umgebungen vorstellten. Die Beschreibung dieser Methoden durch Berichte und Erfahrungen aus der Praxis zu ergänzen, war indes schwieriger, und telefonische Anfragen bei Händlern und Handelsgesellschaften im Umfeld von Shopping Malls blieben erfolglos. Mit dem Center-Manager eines Innsbrucker Einkaufszentrum konnte jedoch ein Experte gefunden werden, der in einem Telefongespräch zu Verfahren der Aufenthaltsanalyse im Bereich der Shoppingcenter Auskunft gab (Anhang A 4).

Bei der vorliegenden Arbeit handelt es sich um eine erste Annäherung an die Messung von Aufenthalt in Bibliotheken. Die operationalisierten aufenthaltsspezifischen Merkmale wie auch die Ergebnisse der Momentaufnahmen werden daher nicht auf ihre Anwendung und Übertragbarkeit im Bibliotheksbereich geprüft, sondern dienen als Anstoß für weitere Forschungsarbeiten und Pilotprojekte zum Thema.

2.3 Die räumliche Dimension von Bibliothek im wissenschaftlichen Diskurs

2.3.1 Ausgangslage

Die Bibliothek in ihrer räumlichen Dimension war von jeher sowohl von gesellschaftlichen als auch von medienspezifischen Entwicklungen geprägt – ob sie sich als hegemonialer Wissenstempel, als funktionaler Medienspeicher oder als vollflexibles „open plan“-Gebäude manifestierte (Fansa 2012, S. 40-45). Als Konstante im Diskurs um die Bibliothek als physischer Ort gilt die architektonische bzw. planerische Sicht auf Räume, motiviert von dem Bestreben, möglichst allgemeingültige Kriterien für Bau und Design von Bibliotheksräumen zu definieren.⁹ Seit Mitte der 1990er Jahre jedoch ist eine neue Komponente in der Bewertung von „Raum“ innerhalb der Bibliotheks- und Informationswissenschaften feststellbar: Zahlreiche Publikationen stellen nicht nur Erfahrungen aus und Anregungen für Bau- und Planungsprozesse vor, sondern beschäftigen sich darüber hinaus verstärkt mit der Frage, welche Rolle der physische Raum in künftigen Bibliothekskonzeptionen grundsätzlich einnehmen soll. Auch wenn der Diskurs zu dieser Frage mittlerweile einige Ausdifferenzierungen erfahren hat, so sind es im Wesentlichen doch die folgenden Faktoren, die als Auslöser für die Infragestellung und Neubewertung des physischen Bibliotheksraums fungieren:

Die rasche Ausweitung digitaler Medien-, Informations- und Kommunikationstechnologien macht traditionelle bibliothekarische Dienstleistungen ortsungebunden zugänglich: Seit ca. 20 Jahren wird eine intensive Debatte darüber geführt, wie Bibliotheken digitale Informationstechnologien und neue Medienformate in ihr Dienstleistungsportfolio integrieren können.¹⁰ Nicht wenige haben an diese Fragestellung die These geknüpft, dass Bibliotheken als physische Orte in Auflösung begriffen seien, da die zunehmende Digitalisierung der Bestände einen Rückgang nicht nur der Ausleihzahlen, sondern auch der Besucher und Besucherinnen vor Ort nach sich ziehen würde. (Antell und Engel 2007, S. 164; Jochumsen et al. 2012, S. 587-588) War es zu Beginn des 21. Jahrhunderts vor allem die Transformation physischer Bestände in virtuelle Ressourcen, die zu der dystopischen Furcht vor einer „Deserted Library“ (Carlson 2001) geführt hat, wird gegenwärtig eher die Verbreitung mobiler Endgeräte als Bedrohung für den physischen Bibliotheksraum angesehen. Der ubiquitäre Zugang zu Information, den internetfähige Laptops, Tablets und Smartphones bieten, mindere „the appetite and necessity of users to visit“ (Watson 2013, S. 269). Wenn zu dieser Befürchtung noch der Einspar-Eifer von Entscheidungsträgern aus Politik und Verwaltung komme, stehe die Bibliothek unter so starkem Druck wie noch nie, ihren Wert als Ort unter Beweis zu stellen. (Watson 2013a, S. 269–270)

⁹ Zu den bekanntesten Vertretern gehören Leopoldo della Santa und sein idealtypischer Entwurf einer dreigeteilten Bibliothek (Della Santa, Leopoldo [1816]: Über den Bau und die Verwaltung einer öffentlichen Universalbibliothek, zit. n. Fansa 2012, S. 42), Harry Faulkner-Brown und die von ihm aufgestellten „ten commandments“ des Bibliotheksbaus (Faulkner-Brown 1997) sowie Andrew McDonald, der „Top Ten Qualities of Good Library Space“ zusammengetragen hat (McDonald 2007).

¹⁰ Einen Einblick in den frühen Diskussionsstand Mitte der 1990er Jahre bieten Crawford und Gorman 1995.

Der Raumbedarf von Bibliotheken hat sich im Laufe der Zeit in Zweck und Nutzung verändert, besteht aber nach wie vor: Der Wandel in der Medienlandschaft und der Fortschritt in der Technologie-Entwicklung führen den physischen Ort Bibliothek in einen Transformationsprozess: „In the years to come we will see an increasing development from book-and-shelving dominated libraries to hybrid libraries, a combination of physical and digital services“ (Latimer und Niegaard 2007, S. 9), prognostizierten 2007 die Herausgeberinnen der „Library and Building Guidelines“ der IFLA. Wo früher gedruckte Werke in Freihand angeboten wurden, finden sich mittlerweile Computer- und Gruppenarbeitsplätze, Medienlabore, Seminar- und Gemeinschaftsräume und Cafés (Maxymuk 2010, S. 129–130). Hier wird ein Paradigmenwechsel in der Raumplanung von Bibliotheken sichtbar: Im Vordergrund der Planung und Gestaltung von Bibliotheksräumen stehen nicht länger die Bestände und Sammlungen, sondern vielmehr die Nutzerinnen und Nutzer und ihre Bedürfnisse in einer von digitalen Informations- und Kommunikationstechnologien geprägten Gesellschaft. (Niegaard 2007, S. 30; McDonald 2007; Stewart 2011, S. 539; Jochumsen et al. 2012, S. 587–588)

Bibliotheken weltweit verzeichnen einen Besucherzuwachs, insbesondere nach Um- und Neubaumaßnahmen: Auch wenn der Paradigmenwechsel hinsichtlich einer veränderten Raumplanung inzwischen vollzogen ist, bleibt die Integration zeitgemäßer Informations- und Kommunikationstechnologien für Bibliotheken ein kostenintensives Unterfangen (Shill und Tonner 2003, S. 431–432). Mit Blick auf schrumpfende Budgets steht deshalb immer wieder die Befürchtung im Raum, Bibliotheksgebäude könnten sich bald als „costly, lumbering emblem of the past“ (Maxymuk 2010, S. 128) erweisen. Zwei Entwicklungen widerlegen diese Furcht: Zum einen lässt sich nach wie vor ein „flurry of building activities“ (Shill und Tonner 2003, S. 431) im Bibliotheksbereich ausmachen, der weltweit zu neuen, überraschenden und manchmal ikonischen Bibliotheksbauten führt (Sternheim und Bruijnzeels 2013, S. 61).¹¹ Zum anderen zeigt ein Blick auf die Nutzungszahlen, dass zwar die Anzahl der Ausleihen zurückgegangen sein mag, nicht aber die Anzahl derjenigen, die die Bibliothek als Ort aufsuchen: „[...] nothing indicates that people have stopped using the physical library - they just use it in new ways“ (Jochumsen et al. 2012, S. 587). Im Gegenteil wird sogar häufig ein unerwarteter Anstieg der Vor-Ort-Nutzung konstatiert, den Geoffrey T. Freeman auf die katalysatorische Funktion der Integration neuer Technologien in den Bibliotheksraum zurückführt:

„While information technology has not replaced print media, and is not expected to do so in the foreseeable future, it has nonetheless had an astonishing and quite unanticipated impact on the role of the library. Contrary to the predictions of diminishing use and eventual obsolescence of libraries, usage has expanded dramatically – sometimes doubling or even tripling.“ (Freeman 2005, S. 2)

Zwar bleibt ein derart hoher Nutzeranstieg – Freeman spricht immerhin von einer Verdopplung bzw. Verdreifachung – sicherlich auf Einzelfälle begrenzt, doch hat eine erste systematische Studie zu den Auswirkungen von neu- bzw. umgebauten Wissenschaftlichen Bibliotheken auf die Raumnutzung einen durchschnittlichen Besucherzuwachs von etwa 37 Prozent nach Abschluss der Baumaßnahmen

¹¹ Als jüngstes Beispiel gilt gegenwärtig sicherlich die Library of Birmingham. Die als „People’s Palace“ bezeichnete Bibliothek öffnete ihre Türen im September 2013 und versteht sich als derzeit größte Öffentliche Bibliothek Europas (Freeman 2014, 2014).

gezeigt (Shill und Tonner 2004, S. 127).¹² Während also einerseits die Digitalisierung vormals ortsgebundene bibliothekarische Service-Angebote dezentralisiert und flexibilisiert und damit nicht nur neue Konzeptionen für den physischen Bibliotheksraum erforderlich macht, sondern die Funktion des Raums grundsätzlich in Frage stellt, ist es andererseits die ungebrochene Nachfrage, die das Augenmerk auf die Bedeutung der Bibliothek als Ort lenkt.

Die hier aufgeführten Faktoren wurden stark verdichtet und unmittelbar auf den bibliothekarischen Kontext zugeschnitten. Dahinter klingen weiter gefasste Ursachen für die Neubewertung des physischen Bibliotheksraums an. Aus soziologischer Perspektive sind es vor allem Demokratisierungsprozesse in Bildung, Wissenschaft und Gesellschaft, die den Diskurs über Aufgaben und Chancen der Bibliothek als Ort beflügeln. Kritiker weisen zu Recht darauf hin, dass es sich hierbei um komplexe soziologische Entwicklungen handelt, die in der bibliothekarischen Debatte oft unter verkürzenden Schlagworten wie „Wissens- und Informationsgesellschaft“ oder „Digital Natives“ aufgerufen werden, ohne dass eine Rückkopplung der proklamierten Entwicklungen an ihre Ursachen unternommen wird. (Eigenbrodt 2010, S. 252–254) Überdies wäre es interessant, die Diskussion um Veränderungen in der Perzeption des Bibliotheksraums in den Kontext des spatial turn der Kultur- und Sozialwissenschaften einzuordnen (Dünne 2012, S. 291–292). Eine Grundsatzarbeit, die die Auswirkungen der „digitalen Verunsicherung der Bibliothekswelt seit den 1990er Jahren“ (Fansa 2012, S. 52) umfassend aus soziologischer Sicht untersuchen oder die Neubewertung des physischen Bibliotheksraums raumtheoretisch kontextualisieren würde, steht indes aus.

Bibliotheks- und Informationswissenschaftler aus Forschung und Praxis haben auf die oben genannten Entwicklungen reagiert und Konzeptionen entwickelt, die den physischen Bibliotheksraum aus der fachlich-funktionalen und baulich-planerischen Perspektive herauslösen und in einen gesellschaftlichen Kontext einbetten. Im Vordergrund stehen dabei nutzerbezogene Funktionen von Bibliotheksräumen, die insbesondere zwei Aspekte hervorheben: Die Bibliothek als Lernort und die Bibliothek als sozialer Interaktionsraum. Dass es sich hierbei nicht um ein „entweder – oder“ der Raumfunktionen handelt, zeigen Jochumsen, Rasmussen und Skot-Hansen, die den physischen Bibliotheksraum unter einem integrativen Ansatz betrachten und ein mehrdimensionales „4 spaces“-Modell für Bibliotheken entwickelt haben. Anhand dieser drei Kategorien werden im Folgenden zentrale Bibliothekskonzepte vorgestellt und diskutiert. Die Diskussion erfolgt vor der Frage: Welche raumbezogenen Angebote und Ausstattungsmerkmale lassen sich aus ihnen ableiten, die zur Evaluierung von Aufenthalt herangezogen werden können?

¹² Die Studie hat die Vor-Ort-Nutzung von 354 Wissenschaftlichen Bibliotheken in den USA evaluiert, die ihr Raumangebot in den Jahren 1995 bis 2002 durch Baumaßnahmen neu gestaltet haben (Shill und Tonner 2003; Shill und Tonner 2004).

2.3.2 Die Bibliothek als Lernort

Auch wenn sich die vorliegende Arbeit von der in der Bibliothekswissenschaft üblichen dichotomen Differenzierung zwischen Öffentlichen und Wissenschaftlichen Bibliotheken löst, sind es doch vor allem Wissenschaftliche Bibliotheken, für die der Begriff „Lernort“ geprägt wurde. Verstanden als Teilmodule von Infrastrukturen, die sich par excellence der Informations- und Wissenssuche, dem analytischen Denken und der intellektuellen Gemeinschaft verschrieben haben, sind sie interdependent von dem Bildungsanliegen der sie umgebenden akademischen Einrichtungen abhängig (**Fehler! Eine Ziffer wurde erwartet.**Freeman 2005, S. 1–2; Eigenbrodt 2010, S. 254–255). Hier hat seit den 1990er Jahren unter dem Motto „From Teaching to Learning“ ein Paradigmenwechsel stattgefunden: „We now see that our mission is not instruction but rather that of producing learning with every student by *whatever* means work best.“ (Barr und Tagg 1995, S. 12) Kernaufgabe wissenschaftlicher Bildungseinrichtungen ist demnach die Unterstützung von individuellen Lernprozessen ohne Einschränkung auf traditionelle Methoden der Lehre. Die Hochschule wird als Lernraum verstanden, der kognitive Tätigkeit nicht nur ideell fördert, sondern auch im physisch-konkreten Sinne Orte anbietet, die das Lernen in seinen verschiedenen Aspekten unterstützen. (Eigenbrodt 2010, S. 253–255) Als ein solcher Ort innerhalb des Lernraums Hochschule fungiert die Bibliothek – mit der spezifischen Aufgabe „not to circulate books, but to ensure that the circulation of knowledge produces learning“ (Bennett 2005, S. 11). Damit rückt die intensive Unterstützung von Lernprozessen in den Fokus von Bibliotheken. Sie sind aufgefordert, sich aus dem lange gehegten Verständnis als Eigenregel-geleiteter „temple of scholarship“ (Freeman 2005, S. 1) herauszulösen und, in Anlehnung an die Mission und Ziele ihrer Trägerinstitution, eine wesentlich stärkere Nutzerorientierung zu verfolgen. Im Vordergrund steht dabei das Lernverhalten der Nutzerinnen und Nutzer und – als Konsequenz – adäquate Raumplanungen, die auf dieses Verhalten reagieren oder es im besten Falle sogar antizipieren (Freeman 2005, S. 6). Folgen Bibliotheken diesem Ansatz, so stehen sie vor zwei Aufgaben:

Bibliotheken müssen sich als Lernorte legitimieren: Prozesse der Informationsverarbeitung und des Lernens sind räumlich nicht gebunden und können an den unterschiedlichsten Orten stattfinden, insbesondere wenn Informationen ubiquitär abrufbar sind. Der traditionelle Ort des Studiums bzw. „temple of scholarship“ (Freeman 2005, S. 1), repräsentiert durch weitgehend statische Lesesäle, die sowohl die Nähe zu Beständen und Inhalten als auch Möglichkeiten garantieren, diese an Tischen oder in Einzelarbeitskabinen kognitiv zu erfassen und zu verarbeiten, bietet damit keine adäquate Antwort mehr auf zeitgenössisches Lernen (Stewart 2011, S. 539). Beobachtungen und Untersuchungen zum Lernverhalten von Studierenden zeigen vielmehr, dass Cafeterien oder Mensen, Rechenzentren, Flure und andere Freiflächen ebenfalls gern genutzte Bereiche sind, in denen Studierende alleine oder in Gruppen lernen (Given 2007, S. 177). Bibliotheken sind daher aufgefordert, ihre oftmals kostenintensiven räumlichen Angebote als Alleinstellungsmerkmale hervorzuheben und „offensiv den Mehrwert der Bibliotheken als Lernorte innerhalb des Lernraums Hochschule darzustellen“ (Eigenbrodt 2010, S. 256; Freeman 2005, S. 6). Ihnen kommt dabei zugute, dass sie grundsätzlich

stärker als andere Orte des Lernens auf Lernprozesse ausgerichtet sind und die Bereitstellung von Informationsinfrastrukturen als eine ihrer Kernaufgaben gilt. Für Olaf Eigenbrodt liegen darüber hinaus weitere mögliche Vorteile von Bibliotheken gegenüber anderen Lernorten auf der ruhigen Lernatmosphäre, dem integrierten Angebot von Printbeständen und elektronischen Ressourcen und des – anders als bei anderen Ansprechpartnern im Bildungsbereich – nicht an Sprechzeiten gebundenen Bibliothekspersonals, das über die gesamte Dauer der Öffnungszeiten für propädeutische wie auch orientierende Fragen zur Verfügung steht. (Eigenbrodt 2010, S. 256–257) Auch die Gleichzeitigkeit von Öffentlichkeit und Exklusivität ist ein Faktor, der Bibliotheken gegenüber anderen Einrichtungen zu attraktiven Lernorten macht: Der Besuch der Bibliothek dient dem kontemplativen Arbeiten ebenso wie der Begegnung innerhalb einer wissenschaftlichen Community, wie unter anderem Jonas Fansa untersucht hat (Fansa 2008, S. 32–62; siehe auch Freeman 2005, S. 6).

Lernen ist ein individueller, aber auch sozial geprägter Prozess, der flexibel wählbare räumliche Angebote erfordert: Lernen wird nach wie vor als hochgradig individueller Prozess verstanden, der nicht aus der Verantwortung des Einzelnen herausgelöst, gleichwohl aber sozial oder institutionell unterstützt werden kann. Für Bibliotheken, die mehr als bloßen „access to learning resources“ (Watson 2013c, S. 110) anbieten wollen, bedeutet dies in einem ersten Schritt, individuelle Unterschiede im Lernverhalten anzuerkennen und auf die daraus erwachsende Vielfalt an Bedürfnissen zu reagieren – in dem Bewusstsein, dass diese einem steten Wandel unterliegen. (Watson 2013c, S. 114–115) Als Konsequenz für den Lernort Bibliothek ergibt sich daraus ein ebenso vielfältiges wie flexibles räumliches Angebot, das die Auswahl der geeigneten Lern(raum)situation den Lernenden selbst überlässt. In der Diskussion um den Lernort Bibliothek ist es daher Konsens, dass es die Nutzerinnen und Nutzer sind, die die konkreten Anforderungen an die räumliche Ausstattung der Bibliothek definieren. Sie frühzeitig in den Planungsprozess einzubeziehen und immer wieder ihr Lernverhalten vor Ort zu evaluieren, sind deshalb Forderungen, die in kaum einer Publikation zum Thema fehlen. (Bennett 2005, S. 12–13; Niegaard 2007, S. 41; Eigenbrodt 2010, S. 257–259; Watson 2013a, S. 270–271)

Die Berücksichtigung dieser beiden Aufgaben bedeutet für die Konzeption und Planung von Bibliotheken als Lernorte, dass es einerseits kein standardisiertes Set an Ausstattungsmerkmalen geben kann, welches eine Bibliothek zum idealen Lernort machen würde. Andererseits haben sich aus der Beobachtung von Nutzerverhalten und aus allgemeinen Erkenntnissen zum Lernverhalten sehr wohl einzelne Komponenten etabliert, die zur Beschreibung der räumlichen Attribute von Lernorten herangezogen werden und die Alleinstellung der Bibliotheksräume unter anderen Orten des Lernens bewirken. Diese Exposition ergibt sich in der Regel aus der Verbindung von traditionell bibliotheksspezifisch konnotierten Nutzungsweisen und sogenannten „nonlibrary facilities“ (Shill und Tonner 2004, S. 143), die Bibliotheken in ihr Raumangebot integrieren, um mehrdimensionale und stärker informelle Nutzungsweisen zu ermöglichen. Zu den genuin bibliotheksbezogenen Lernort-Komponenten zählen eine ruhige, konzentrationsfördernde Atmosphäre, Möglichkeiten für das Arbeiten alleine und in Gruppen unterschiedlicher Größe, Möglichkeiten der Informationsrecherche ebenso wie der Informationsproduktion, eine unterstützende IT-Infrastruktur, Angebote zur Vermittlung von Informations-

kompetenz und nicht zuletzt die Möglichkeit des serendipischen Entdeckens von Inhalten durch Freihandaufstellung. (Demas 2005, S. 29–32; Stewart 2011, S. 539) Ergänzt werden diese genuin bibliotheksbezogenen Nutzungsweisen des Lernorts Bibliothek von „Nonlibrary Uses“ (Demas 2005, S. 32), die wesentlich weiter gefasst sind und die, so Shill und Tonner, seit Mitte der 1990er Jahre bei Um- und Neukonzeptionen Wissenschaftlicher Bibliotheken verstärkt berücksichtigt wurden (Shill und Tonner 2004, S. 132). Essen und Trinken zählt hier genauso dazu wie die Möglichkeit zur sozialen Interaktion und die Teilhabe an kulturellen, politischen, gesellschaftlichen und akademischen Diskursen. (Demas 2005, S. 32–39) Kontemplation und Gemeinschaft sind damit die beiden Kernaspekte, um die sich Lernort-Konzeptionen herum bilden. Übersetzt in den Raum erwachsen daraus zahlreiche räumliche Attribute, deren Bandbreite von der gut ausgeleuchteten Arbeitskabine bis zum Bibliothekscafé reicht. Es muss dabei jedoch berücksichtigt werden, dass die so entstehenden, mitunter sehr verschiedenen Raumangebote und -funktionen nicht in einem bipolaren Verhältnis zueinander stehen, sondern als mehrdimensionales „Ensemble“ zu verstehen sind. „[N]onlibrary units“ (Shill und Tonner 2004, S. 132) zur Förderung des kollaborativen und sozialen Aspekts des Lernorts Bibliothek können, ähnlich wie IT-Infrastrukturen, der Bibliothek oft nur schwer hinzugefügt werden, um sie zu einem zeitgemäßen Lernort zu machen, und sollten deshalb von Planungsbeginn an in den Raum integriert werden. (Fansa 2008, S. 21–22)

Die vorliegende Arbeit verfolgt nicht das Ziel, die Vielzahl der möglichen Raumangebote, die aus Lernort-Konzeptionen erwachsen, aufzulisten und hinsichtlich bestehender Empfehlungen zu Qualität und Dimensionierung zu beschreiben. Ohnehin müssen Bibliotheken, die sich gezielt als Lernort konzipieren wollen, allgemeine Lernort-Komponenten stets individuell und kontextbezogen in den Raum transformieren (Eigenbrodt 2010, S. 259). Vielmehr steht in dieser Arbeit im Vordergrund, Komponenten des Lernorts Bibliothek operationalisierbar zu machen, um Indikatoren für eine Evaluierung von Bibliotheken als Aufenthaltsorten zu erhalten. Einer solchen Operationalisierung leistet Christopher Stewart Vorschub, der sich an folgender Definition des Lernorts Bibliothek versucht:

„In general terms, learning space can be categorized as individual, quiet study (often what we would consider ‚traditional‘ library space such as reading rooms, tables, and study carrels); instructional space such as classrooms and labs; and, finally, group and collaborative space.“ (Stewart 2011, S. 539)

Stewart nennt hier wesentliche räumliche Attribute des Lernorts Bibliothek und kategorisiert sie nach ihrer Nutzung in „individual / quiet“, „instructional“ und „collaborative“. Der Operationalisierung von Lernort-Konzepten zur Evaluierung von Aufenthalt, wie sie in Kapitel 2.5 vorgenommen wird, können diese Kategorien als wichtige Hilfsmittel dienen.

Wie bedeutsam die Funktion als Lernort für Bibliothekskonzeptionen ist, belegt eine Umfrage unter Wissenschaftlern von Antell und Engel zum Stellenwert der Bibliothek als Ort. Das überraschende Ergebnis zeigt, dass es vor allem die jüngeren Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler sind, die der Bibliothek eine hohe „conduciveness to scholarship“ attestieren. Diese dem wissenschaftlichen Lernen und Arbeiten zuträglich Atmosphäre wurde von den Befragten explizit nicht auf die Nutzung von

Bibliotheksbeständen zurückgeführt, sondern auf einen „intellectual state of mind“, den der Bibliotheksraum befördere. (Antell und Engel 2007, S. 175–176) Les Watson sieht in der Funktion als Lernort gar das Kernelement aktueller Bibliothekskonzeptionen; er bezeichnet es als „most fundamental attribute“ in der Bibliotheksplanung (Watson 2013a, S. 269), das dem physischen Bibliotheksraum eine gesicherte Zukunft garantiere. Die Konzeption der Bibliothek als Lernort bleibt indes nicht auf den Kontext Hochschule und akademische Bildung beschränkt. Gerade mit Blick auf persönliche Weiterbildung und lebenslanges Lernen können auch Öffentliche Bibliotheken explizit als Lernorte verstanden und konzipiert werden:

„One might say that the local public library is the local open forum for learning and in many ways represents the individual's own 'university' and centre for personal, lifelong learning and selfesteem.“ (Niegaard 2007, S. 37)

Indem sie die Bibliothek als „open forum“ beschreibt, knüpft Niegaard hier bereits an Bibliothekskonzeptionen an, die neben dem Lernort auch andere Funktionen in den Blick nehmen. Sie werden im Folgenden vorgestellt.

2.3.3 Die Bibliothek als Ort der sozialen Interaktion

Neben der Stimulanz des Lernens ist es vor allem eine weitere Funktion, die der Bibliothek als physischem Ort zugeschrieben wird: die Förderung von sozialer Interaktion. So individuell und nicht-standardisierbar der Prozess des Lernens verstanden wird, so vielschichtig ist das Phänomen der sozialen Interaktion im physischen Bibliotheksraum. Es verwundert daher nicht, dass eine Vielzahl von Begriffen den Diskurs um die Bibliothek als Ort der sozialen Interaktion prägt, die zum Teil synonym, zum Teil in Abgrenzung zueinander gebraucht werden. So sieht beispielsweise Eigenbrodt die beiden Begriffe „Wohnzimmer“ und „Versammlungsort“ als besonders geeignet an, um „zentrale Funktionen und Alleinstellungsmerkmale von Bibliotheken in einer Informationsgesellschaft“ hervorzuheben (Eigenbrodt 2006, S. 61). Sein Vorschlag, Bibliotheken als „Versammlungsorte“ zu betrachten, lehnt sich indes an die englische Prägung „meeting place“ an, die in zahlreichen Beiträgen aufgeführt wird, um Bibliotheken als Bestandteil des öffentlichen Raums zu definieren und die Diversität sozialer Zusammenkünfte aufzuzeigen, die in Bibliotheken stattfinden (z. B. Aabø et al. 2010, S. 16–17). Eine Ausdifferenzierung des „meeting place“-Begriffs wiederum nimmt Ragnar Audunson vor, der 2005 die Kategorien „high-intensive“ und „low-intensive arenas of participation“ in den Diskurs eingeführt hat (Audunson 2005, S. 434). Wesentlicher Motor in dieser Diskussion ist die Frage nach der „Verortung“ der Bibliothek in der Gesellschaft. Welche gesellschaftlichen Funktionen übernehmen Bibliotheken und wie interpretieren die Bibliotheksbesucherinnen und -besucher diese Funktionen im Einzelfall? Immer wieder durchzieht den Diskurs um die Bibliothek als physischen Ort daher auch die Frage, inwieweit Bibliotheken als „third places“ im Sinne des Soziologen Ray Oldenburg verstanden werden können – und damit als Supplement zur Arbeits- und Privatsphäre fungieren.

Die inkonsistente, sich teilweise überlagernde Verwendung der Begriffe wird verschärft durch die Vieldeutigkeit des Beziehungsgeflechts Ort – Raum – Gesellschaft, das je nach wissenschaftlicher

Disziplin unterschiedlich konnotiert ist. Fisher et al. sehen nicht zuletzt darin eine Behinderung des Erkenntnisgewinns bezüglich der Rolle der Bibliotheken in der Gesellschaft (Fisher et al. 2007, S. 135). Zumindest aber führt die Vielzahl der bibliothekswissenschaftlichen Erklärungs- und Bezugsmodelle zu einer begrifflichen Unschärfe, die keine klare Abgrenzung der hinter den Funktionen „meeting place“, „third place“ und „living room“ stehenden Bibliothekskonzeptionen zulässt.

Die Bibliothek als Wohnzimmer der Stadt bzw. des Campus wird als privater öffentlicher Raum genutzt; sie bietet Rückzug, Sicherheit und Kontemplation: Von der Bibliothek als öffentlichem Raum einerseits und von ihrem Wohnzimmer-Charakter andererseits zu sprechen, scheint zunächst widersprüchlich. „Das Wohnzimmer ist seit dem ausgehenden 19. Jahrhundert zentraler Raum der bürgerlichen Wohnung und damit privates Rückzugsgebiet der Kleinfamilie in der industriellen Gesellschaft“ (Eigenbrodt 2006, S. 49), fasst Eigenbrodt zusammen und ruft damit prägnant die im deutschsprachigen Kulturraum mit dem Begriff „Wohnzimmer“ assoziierten Vorstellungen auf. Das Wohnzimmer als Symbol des bürgerlichen Rückzugs ins Private scheint damit wenig geeignet, um den Ort Bibliothek konzeptionell zu fassen. Dass diese Widersprüchlichkeit eine vermeintliche ist, zeigt sich in der Bedeutung, die gerade dem Rückzug und der Sicherheit zukommen, die Bibliotheken seit jeher bieten. In einer ruhigen und sicheren Umgebung lesen und entspannen zu können, sind so auch die ersten Vorzüge des Bibliotheksraums, die Sam Demas bei seiner Reflektion über Nutzungsweisen am Beispiel der Carleton College's Gould Library ausmacht: „Daydreaming, contemplation, thinking, reading, and, yes, sleeping are cherished private, even intimate, aspects of the student experience supported by the library“ (Demas 2005, S. 29). Auf diese üblicherweise der Privatsphäre zugeordneten Verhaltensweisen rekurriert auch Kunzmann, der – nun bezogen auf Öffentliche Bibliotheken – Kontemplation und Entschleunigung zu einer der zentralen Aufgaben des Bibliotheksraums in der Stadt macht. Wenn Kunzmann in diesem Zusammenhang von Bibliotheken als „Zen-Gärten in der hektischen Stadt“ (Kunzmann 1998, S. 50) spricht, dann zieht er damit zwar keinen der Privatsphäre entstammenden Symbolbegriff heran, hebt aber doch hervor, dass Bibliotheken auch traditionelle Orte des Rückzugs aus dem öffentlichen Raum und dem mitunter hektischen Strom der Gesellschaft sind. Bibliotheken ermöglichen individuelle Zeitgestaltung ebenso wie Konzentration in Stille – und übernehmen damit Funktionen im öffentlichen Raum, die sonst nur Kirchen und Tempeln innewohnen (Kunzmann 1998, S. 50). Nicht vernachlässigt sehen will Kunzmann darüber hinaus die Bedeutung von Sicherheit im öffentlichen Raum und damit verbunden Orten, die trotz ihrer Öffentlichkeit Sicherheit gewähren. Ähnlich wie das eigene Wohnzimmer im privaten, bieten Bibliotheken im öffentlichen Raum diesen geschützten Bereich, der Besucherinnen und Besuchern unabhängig von Alter, Herkunft, Einkommen oder Geschlecht eine Art „Burgfrieden“ (Kunzmann 1998, S. 50) offeriert.

Neben Sicherheit, Rückzug und Kontemplation ist es jedoch vor allem die Nutzung des Bibliotheksraums zu individuellen Zwecken, die die Inszenierung einer privaten Atmosphäre unterstützt. Aabø und Audunson haben 2010 Bibliotheksnutzung und Aufenthalte in norwegischen Bibliotheksräumen untersucht und sind zu dem Ergebnis gekommen, dass die Bibliothek zwar als öffentlicher, im Sinne von allgemein zugänglicher Raum gilt, dass die Raumnutzung aber privaten Mustern folgt:

„It serves as a private space, however, regarding the character of the activities the users perform. The users come to the library with their individual projects related to studies, work, or private life.” (Aabø und Audunson 2012, S. 143)

In ihrer Studie konnten die Autoren beobachten, dass der prinzipiell öffentliche Bibliotheksraum als Privatraum angeeignet wird, indem viele Besucherinnen und Besucher ein Netz, geknüpft aus ihren eigenen Bedürfnissen und Motivlagen, um sich herum aufspannen, das sie gegen Kommunikation und Austausch abschottet. (Aabø und Audunson 2012, S. 143)

Die Bibliothek als Wohnzimmer der Stadt bzw. des Campus erfüllt damit eine Doppelrolle – sie fördert Öffentlichkeit und schützt Intimität. Indem sie unterschiedliche Raumsituationen bereithält, die entweder stärker das Bedürfnis nach Rückzug oder eher den Wunsch nach Offenheit befriedigen, schafft sie eine Atmosphäre der „Zwanglosigkeit“, die es den Besuchern und Besucherinnen ermöglicht, „selbst zu entscheiden, wieviel sie von sich preisgeben möchten und wieviel nicht“ (Fansa 2008, S. 82).

Die Bibliothek fungiert als öffentliche Arena und meeting place und bietet einem heterogenen Publikum die Möglichkeit zur sozialen Interaktion: „Why go to the library when you can get anything you need from the internet?“, fragt Niegaard provokativ und liefert die Antwort gleich mit: „[...] because the library is a neutral place for meeting and visiting cafés and exhibitions and a range of other activities.“ (Niegaard 2007, S. 37) Die Autorin macht deutlich, dass der physische Bibliotheksraum nicht nur Rückzug, Sicherheit und Kontemplation bietet, sondern auch in besonderer Weise geeignet ist, individuelle Isolation und soziale Segmentierung aufzubrechen – indem er einen neutralen Ort für Treffen, Zusammenkünfte und Interaktion bietet. Mit der Neubewertung des physischen Bibliotheksraums ist damit auch die Bibliotheksnutzung jenseits von Leihen, Informieren und Lernen in den Fokus gerückt und hat ihren Ausdruck in den Schlagworten Treffpunkt, Versammlungsort und meeting place gefunden. (Eigenbrodt 2006, S. 49) Die Funktion der Bibliothek als meeting place wird dabei in besonderer Weise Öffentlichen Bibliotheken zugeschrieben; so gewichtet der DIN-Fachbericht 13: 2009, der erstmals Öffentliche Bibliotheken in seine Planungsempfehlungen zu Bibliotheksbau und -nutzung einbezieht, „besonders gestaltete, Gespräch und Austausch fördernde Aufenthaltsbereiche“ (Deutsches Institut für Normung 2009, S. 20) in wesentlich stärkerem Maße für Öffentliche als für Wissenschaftliche Bibliotheken. Die dichotome Zuschreibung, in der die Wissenschaftliche Bibliothek gerne als Lernort, die Öffentliche Bibliothek hingegen als sozialer Ort gefasst wird, muss jedoch, wie oben angedeutet, in Frage gestellt werden. Es liegen inzwischen zahlreiche Studien vor, die gerade die soziale Interaktion an Wissenschaftlichen Bibliotheken als wesentliche Funktion des physischen Bibliotheksraums begreifen¹³ - und die überdies auch elementarer Bestandteil von Lernort-Konzeptionen ist (siehe Kapitel 2.3.2). Ob die Wissenschaftliche Bibliothek als „the campus’s pivotal point“ oder die Öffentliche Bibliothek als „house of the town“ (Niegaard 2007, S. 32) – beide Einrichtungen fungieren

¹³ So geht Fansa dem „Bibliotheksfliert“ nach – und hebt in seiner Untersuchung über die Anziehungskraft des physischen Bibliotheksraums immer wieder den Aspekt der Gemeinschaft und der Begegnung in Wissenschaftlichen Bibliotheken hervor (Fansa 2008); auch Given betont, dass Studierende den Bibliotheksraum nicht nur als Raum der Interaktion mit Informationsressourcen, sondern als Raum der sozialen Interaktion verstehen (Given 2007).

gleichermaßen als Ort der Begegnung und der sozialen Interaktion, weshalb im Folgenden nicht weiter zwischen den beiden Bibliothekstypen unterschieden wird.

Die Bibliothek konzeptionell als meeting place zu begreifen, geht zurück auf die Frage, welche Bedeutung dem Ort Bibliothek in freien und demokratischen Gesellschaften – und auf der Mikroebene der (Stadt-)Gesellschaft – zukommt. Die wesentlichen Merkmale des Bibliotheksraums sind in diesem Zusammenhang seine Öffentlichkeit, seine nicht-kommerzielle Prägung sowie die Heterogenität seiner Besucherinnen und Besucher. In urbanen Strukturen zählen Bibliotheksräume zu den wenigen Aufenthaltsorten, die den Bürgern und Bürgerinnen generationen-, einkommens-, kultur- und herkunftsübergreifend zur Verfügung stehen und ihnen eine konsumfreie Arena der Meinungsbildung und des Meinungsaustausches anbieten. (Eigenbrodt 2006, S. 60; Aabø und Audunson 2012, S. 149) Gerade durch ihre Form der Öffentlichkeit¹⁴ bietet die Bibliothek die Möglichkeit zur gesellschaftlichen, kulturellen und politischen Teilhabe – „Meeting and Socializing“ und „Participating in Cultural Events and Civic Discourse“ (Demas 2005, S. 33–34) sind demnach zentrale Aspekte, die Bibliotheken zu wirklich öffentlichen Orten machen, in deren Zentrum Meinungsbildung und -austausch steht. In den in diesem Kontext immer wieder gebrauchten Begriffen wie „Forum“ oder „Arena“ deutet sich bereits die Vielschichtigkeit und Komplexität der Nutzungsweisen an, die Bibliotheken als meeting places kennzeichnen. Es hat sich deshalb bislang auch keine übergreifende Operationalisierung des Ansatzes durchgesetzt, welche dazu beitragen würde, die Forschung zur Bibliothek als meeting place jenseits einer „theoretical speculation“ (Aabø et al. 2010, S. 16) zu validieren. Zu einer der ersten umfassenderen Studien, welche die Funktion der Bibliothek als meeting place empirisch ausleuchten und damit einen ersten Beitrag zur Operationalisierung leisten, kann eine Untersuchung von norwegischen Bibliothekswissenschaftlern aus dem Jahr 2010 gezählt werden. Svanhild Aabø, Ragnar Audunson und Andreas Vårheim sind dort der Frage nach dem gemeinschaftsfördernden Potential von Bibliotheken nachgegangen und haben unter anderem untersucht, in welchem Maß (Öffentliche) Bibliotheken als meeting place aufgesucht werden und welche Arten von Begegnungen dort stattfinden. Ihre Ergebnisse führen sie zu einer Ausdifferenzierung des Begriffs „meeting place“ in sechs Dimensionen: Bibliotheken fungieren als öffentlicher Platz („square“) und damit als Treffpunkt, an dem gezielte Verabredungen genauso stattfinden können wie zufällige Begegnungen mit Bekannten oder Fremden. Damit einhergehend sind sie Orte, die ihre Besucherinnen und Besucher der Vielfalt und der Andersartigkeit aussetzen („place where people learn something about those different from themselves“). Die Bibliothek als meeting place ist auch ein Ort, der Öffentlichkeit im oben beschriebenen Sinne herstellt („public sphere“): Besucherinnen und Besucher können zum Beispiel an Lesungen oder Diskussionsveranstaltungen teilnehmen oder sich über gesellschaftliche Themen informieren. Eine weitere Dimension des meeting place „Bibliothek“ liegt in der Möglichkeit, den Ort für Gemeinschaftsaktivitäten zu nutzen („place for joint activities“). Gemeinsames Lernen zählt hier ebenso dazu wie der Besuch der

¹⁴ „Öffentlichkeit“ und „öffentlicher Raum“ sind Kernbegriffe im Diskurs um die gesellschaftliche Rolle von Bibliotheken und können je nach wissenschaftlicher Disziplin unterschiedlich ausgedeutet werden. Die vorliegende Arbeit folgt dem Ansatz von Jürgen Habermas, dessen Öffentlichkeitsbegriff eng an die Möglichkeit zur nichtstaatlichen Meinungsbildung geknüpft ist. Öffentlichkeit ist in diesem Sinne ein Zwischenbereich zwischen dem Staat auf der einen und der Gesellschaft auf der anderen Seite. (Habermas 1964, S. 220ff.) Zur Übertragung des Öffentlichkeitsbegriffs auf Bibliotheken siehe Audunson 2005, S. 434, Leckie und Buschman 2007, S. 15–16 und Aabø et al. 2010, S. 18.

Bibliothek im Verbund der Familie. Die Bibliothek als meeting place, so die Autoren der Studie, kann jedoch auch auf einer Meta-Ebene genutzt werden – als Ort oder Kanal, der zu anderen sozialen Arenen führt, indem er Informationen über Organisationen oder Veranstaltungen bereithält („place for metameetings“). Und schließlich muss der Begriff meeting place auch virtuell verstanden werden, bietet der physische Bibliotheksraum doch auch Zugang zu den digitalen Möglichkeiten zur Kommunikation und Diskussion, zum Beispiel über Web 2.0-Anwendungen („space for virtual meetings“). (Aabø et al. 2010, S. 21–26) Die Auffächerung der verschiedenen Dimensionen der Bibliothek als meeting place, die die Studie hervorgebracht hat, macht klar, dass Bibliotheken als „wichtige kommunale Räume öffentlicher Begegnung“ (Eigenbrodt 2006, S. 54) fungieren. Anhand ihrer Ergebnisse wird auch deutlich, wie wichtig die konzeptionelle Klärung des weitgefassten und vielschichtigen Begriffs „meeting place“ ist.

Zu dieser Klärung trägt jedoch nicht allein der Blick auf die Form von Begegnungen im physischen Bibliotheksraum bei; auch die Intensität von Begegnungen und sozialer Interaktion, die der physische Ort Bibliothek ermöglicht und hervorbringt, muss untersucht werden. Eigenbrodt beispielsweise konstatiert, dass „[...] meist nur partielle, temporäre und zufällige Öffentlichkeiten“ entstehen (Eigenbrodt 2006, S. 54). Auch die Autoren der angeführten Studie sind sich dessen bewusst. Sie greifen daher auf das von Audunson entwickelte Begriffskonzept des „high-intensive“ bzw. „low-intensive“ meeting place zurück. „In our individual lives, participation on high-intensive arenas is vital“ (Audunson 2005, S. 436), schreibt der norwegische Bibliothekswissenschaftler und kennzeichnet „high-intensive arenas“ als Foren und Tätigkeitsfelder, die der Einzelne als sinnstiftend erlebt, in die er sich als Individuum einbringt und in deren Umfeld er Gleichgesinnte trifft. Nicht nur in der eigenen Biographie, auch für demokratische Gesellschaften, so Audunson, sind diese Arenen essentiell, da sie hochgradig engagierte Bürger und Bürgerinnen hervorbringen. (Audunson 2005, S. 436) Doch gehen high-intensive meeting places gleichzeitig auch mit Abgrenzung gegenüber Andersartigkeit einher und können, bezogen auf die Gesellschaft, Fragmentierung und Segregation erzeugen. Indem sie auf bestimmte Meinungen, Interessen oder Werte ausgerichtet sind, exkludieren sie abweichende oder andersartige Einstellungen. Anders hingegen low-intensive meeting places – „arenas where we meet and are exposed to people with a quite different interests and values“ (Audunson 2005, S. 436). Konzeptionell fungieren Öffentliche Bibliotheken als derartige low-intensive meeting places, fördern sie doch in einer ausdifferenzierten und kulturell heterogenen Gesellschaft die Begegnung und die Auseinandersetzung mit anderen Interessens- und Wertgefügen als den eigenen. Bibliotheken ermöglichen damit gesellschaftliche Teilhabe nicht nur, indem sie gleichberechtigten Zugang zu Wissen und Information anbieten; auch in ihrer räumlichen Funktion als low-intensive meeting place fördern sie Toleranz und Inklusion und stärken das Demokratieverständnis innerhalb einer Gesellschaft. (Audunson 2005, S. 436–440) Audunson selbst verweist darauf, dass Bibliotheken unter bestimmten Gesichtspunkten auch zu den high-intensive meeting places gezählt werden können, etwa für die Gruppe der passionierten Leser, die über die bzw. in der Bibliothek auf Gleichgesinnte treffen. (Audunson 2005, S. 436) Die bereits zitierte Studie von Aabø et al. hat dies bestätigt. (Aabø et al. 2010, S. 25) Auch Zusammen-

schlüsse von Studierenden, die sich zum gemeinsamen Lernaufenthalt in Bibliotheken verabreden, nutzen den Ort Bibliothek eher im Sinne eines high-intensive meeting place.

Für die Auseinandersetzung mit „dem Anderen“ bietet der physische Bibliotheksraum demnach vielschichtige Möglichkeiten – von der bloßen und zufälligen Begegnung innerhalb eines heterogenen Publikums bis hin zur intensiven Kommunikation und gruppenbezogener Interaktion als Ort der gezielten Verabredung mit Gleichgesinnten.

Die Betrachtung der Bibliothek als „dritter Ort“ im Sinne des Soziologen Ray Oldenburg kann als Stimulus für die Neubewertung und -konzeption des physischen Bibliotheksraums dienen: Den Diskurs um die Rolle des physischen Bibliotheksraums in der Gesellschaft durchzieht immer wieder die Zuschreibung der Bibliothek als sozialem Ort, häufig gleichgesetzt mit dem Begriff „dritter Ort“. (Watson 2013b, S. 122; Fisher et al. 2007, S. 145) Hinter diesem Ansatz verbirgt sich das Modell einer räumlichen Segmentierung der Alltags- und Erfahrungswelt, das der amerikanische Soziologe Ray Oldenburg Ende der 1980er Jahre entwickelt und vorgestellt hat:

„[...] daily life, in order to be relaxed and fulfilling, must find its balance in three realms of experience. One is domestic, a second is gainful or productive, and the third is inclusively sociable, offering both the basis of community and the celebration of it.” (Oldenburg 1999, S. 14)

Vor allem der dritte, auf die Gemeinschaft und soziale Interaktion zielende Bereich ist es, der Oldenburg interessiert. Auf der Suche, wo informell öffentliches Leben sichtbar wird, entdeckt Oldenburg den „third place“, der im Gegensatz zum „first place“ des Wohnens und zum „second place“ des Arbeitens vor allem ungezwungene Öffentlichkeit auf neutralem Boden bietet. (Oldenburg 1999, S. 9–19). Die Kneipe um die Ecke ist für Oldenburg dabei genauso ein third place wie die kleinstädtische Fußgängerzone oder eine lokale Buchhandlung. Dritte Orte, so der Soziologe, sind Räume im Gefüge einer Stadt, die weder exklusiv noch abweisend sind, sondern die sich durch ihre einladende, allen offenstehende und auf Geselligkeit ausgerichtete Atmosphäre auszeichnen. Oldenburgs Ansatz ist weit genug gefasst, um grundsätzlich auch Bibliotheken als Dritte Orte zu klassifizieren. Gerade ihre öffentliche Zugänglichkeit und die vielfältigen Angebote zur Gestaltung des Aufenthalts nach den eigenen Bedürfnissen machen Bibliotheken zu Orten, die außerhalb von Arbeitszeiten und jenseits der Privatsphäre attraktive Aufenthaltsorte darstellen. Andererseits gerät die Klassifizierung der Bibliothek als third place im Diskurs um die Neubewertung des physischen Bibliotheksraums häufig zur bloßen Phrase, um die soziale Funktion der Bibliothek als Ort anzudeuten. Über die Vielschichtigkeit, die der physische Bibliotheksraum anbietet und die in den voranstehenden Kapiteln aufgezeigt wurde, ist damit noch wenig gesagt. Watson betrachtet die Übertragung des Modells von Oldenburg auf wissenschaftliche wie Öffentliche Bibliotheken denn auch lediglich als „stimulus to development of informal space in libraries“ (Watson 2013b, S. 122), dem weitere Schritte folgen müssen. Um den vielseitigen Aufgaben der Bibliotheken des 21. Jahrhunderts gerecht zu werden, fordert er eine übergreifende Betrachtung des physischen Bibliotheksraums: „The 21st-century library is not a third place but a subtle combination of Oldenburg's first and second places, providing a place for work, leisure

and learning with the feeling of home.“ (Watson 2013b, S. 127–128) Konzeptionen, welche die von Watson konstatierte subtile Durchdringung der verschiedenen Sphären aufgreifen und mehrschichtige Modelle des physischen Bibliotheksraums vorschlagen, sind indes noch kaum ausgeprägt. Eine Ausnahme stellt das „4 spaces“-Modell dar, das im nachfolgenden Kapitel vorgestellt wird.

Der Überblick über die Zuschreibungen, die der physische Bibliotheksraum hinsichtlich seiner sozialen Funktion im aktuellen Diskurs erfährt, macht die „Mehrdimensionalität“ dieses Raumes deutlich: Die Bibliothek als Ort der sozialen Interaktion ist gekennzeichnet durch die Gleichzeitigkeit und das Nebeneinander von Öffentlichkeit und Privatheit, Zurückgezogenheit und Gemeinschaft, Ruhe und Diskussion, bloßer Begegnung und intensivem Austausch. Konkrete räumliche Angebote, die dieser Vielschichtigkeit Rechnung tragen, berücksichtigen sowohl das Bedürfnis nach Stille und Rückzug als auch die Aufgabe der Bibliothek, offene Plattform zu sein. Neben Einzelkabinen, Gruppenräumen und Versammlungsräumen betont Latimer deshalb die Bedeutung von „multipurpose facilities“ (Latimer 2007, S. 76), Räume, die entweder in zeitlicher Abfolge oder auch zeitgleich für unterschiedliche Zwecke und Anlässe genutzt werden können – sei es für Präsentationen vor Publikum, für Zwiegespräche oder zur Zeitungslektüre. Sie ermöglichen nicht nur Inspiration, Dialog, Kontemplation oder Studium, sondern machen die Vielschichtigkeit des meeting place „Bibliothek“ sichtbar.

2.3.4 Das „4 spaces“-Modell von Jochumsen, Rasmussen, Skot-Hansen

„The library of the future is a function that can manifest itself in different places and ways, regardless of the space that was once allocated to it. The library is no longer the place where the collection is located; instead, it is the sum total of the spaces in which the library's various services and facilities are offered.“ (Sternheim und Bruijnzeels 2013, S. 74)

Die Bibliothek als „Funktion“ zu begreifen, die sich zwar räumlich manifestiert, sich aber nicht an eine einzelne Raumfunktion binden lässt, mag zunächst als abstraktes Unterfangen kritisiert werden. Nichtsdestotrotz bietet gerade ein solch abstraktes Bibliotheksverständnis die Chance, integrative Konzeptionen des physischen Bibliotheksraums zu entwickeln, die dann wiederum einen hohen Bezug zur Praxis aufweisen können. Eine solche Konzeption haben Henrik Jochumsen, Casper Hvenegaard Rasmussen und Dorte Skot-Hansen vorgelegt. Die dänischen Bibliotheks- und Informationswissenschaftler integrieren die bestehenden Ansätze zum physischen Bibliotheksraum zu einem „four spaces“-Modell, das erstmals 2010 in Dänemark präsentiert wurde und seitdem an zahlreichen Bibliotheken der nordischen Länder im Bereich Entwicklung, Bau, Design, Ausstattung und Zonierung zum Einsatz gekommen ist. Es handelt sich dabei um eine Auftragsarbeit für das dänische Kultusministerium – gesucht wurden neue Konzepte für die Öffentliche Bibliothek und ihre Rolle in einer globalen und digitalen Wissensgesellschaft (Jochumsen et al. 2012, S. 586–587). Die mit der Digitalisierung einhergehende Befürchtung, „[...] the physical library, as we have known it for centuries, [would] dissolve into cyberspace“ (Jochumsen et al. 2012, S. 587) konnten die Wissenschaftler nicht bestätigt finden. Vielmehr läuft die oben geschilderte Neubewertung des physischen Bibliotheksraums in ihren Augen darauf hinaus, die Bibliothek von einem Ort der Mediensammlung zu einem Erlebnisraum zu wandeln.

„In other words, we see a transformation from a more or less passive collection of books and other media to an active space for experience and inspiration and a local meeting point. To use a catchphrase one could speak about a transformation from ‚collection‘ to ‚connection‘, or even from ‚collection to creation‘ [...]“ (Jochumsen et al. 2012, S. 588)

Um diesen Transformationsprozess zum Erlebnis- und Inspirationsraum Bibliothek zu gestalten und zu befördern, haben die Autoren aus den zahlreichen Funktionen, die Bibliotheken im gesellschaftlichen Kontext zukommen, vier allgemeine Zieldimensionen abgeleitet, in deren Rahmen Bibliotheken ihre gesellschaftlichen Aufgaben im 21. Jahrhundert wahrnehmen. Aufgabe der Bibliotheken in der Gesellschaft ist es demnach, sowohl die Suche des Einzelnen nach seiner Rolle in einer komplexen Gesellschaft durch Erlebnis („experience“) und Einbezug („involvement“) zu unterstützen als auch die Gesellschaft zu stärken, indem sie deren Mitglieder zu mündigen Bürgern und Bürgerinnen macht („empowerment“) und Innovation („innovation“) fördert. (Jochumsen et al. 2012, S. 589) Aus diesem allgemeinen Zielhorizont haben die Autoren vier Funktionsräume für Bibliotheken abgeleitet, die in der untenstehenden Abbildung verdeutlicht werden.

Die Räume, die hier benannt werden, sind nicht ausschließlich im konkret physischen Sinne zu verstehen, sondern stellen Möglichkeiten dar, die eine Bibliothek sowohl im physischen als auch im virtuellen Raum anbieten kann. Dass die physische Komponente jedoch eine wichtige Rolle spielt, verdeutlicht der Anspruch der Autoren, dass die vier Funktionsräume nicht nur Dienstleistungen und Programme prägen, sondern ihren Niederschlag auch und gerade in Architektur und Design von Bibliotheken finden sollen. (Jochumsen et al. 2012, S. 590)

Bibliotheken fungieren diesem Modell zufolge sowohl als Lernort als auch als meeting place, sie bieten Raum für Inspiration und haben performativen, handlungsanstiftenden Charakter. Analog zu den obigen Ausführungen zum Lernort Bibliothek (siehe Kapitel 2.3.2) rücken auch die Autoren des „four spaces“-Modells die Vielseitigkeit und den individuellen Charakter von Lernprozessen ins Zentrum.

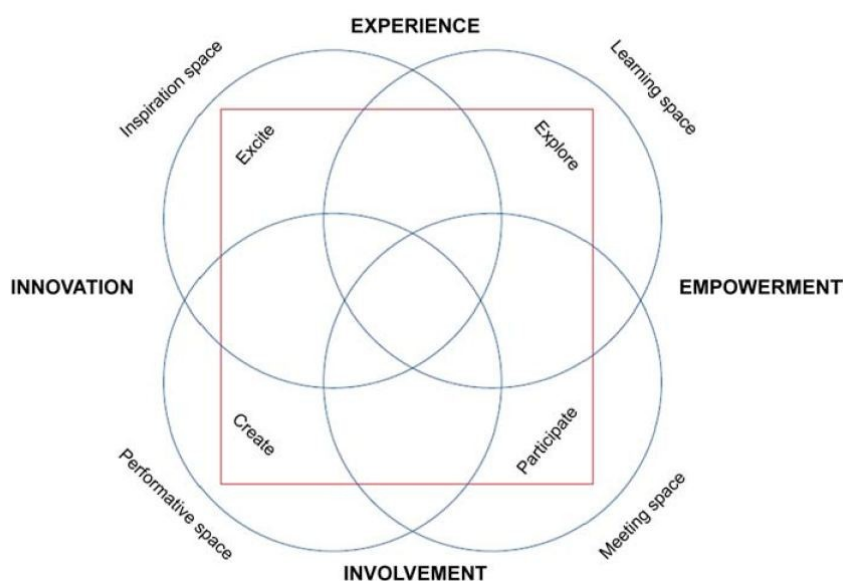


Abbildung 1: Die vier Funktionsräume der Bibliothek (Jochumsen et al. 2012, S. 589).

„The strength of library is that learning is seen as a dialogue-oriented process that takes its point of departure in the users' own experiences and their wish to define their own learning needs and, not least, that it takes place in an informal environment.” (Jochumsen et al. 2012, S. 591)

Unabhängig davon, ob Lernen spielerisch, im Selbststudium, durch den Besuch von Kursen oder durch handwerkliches Tun erfolgt – die Bibliothek als „learning space“ befähigt ihre Besucherinnen und Besucher zur Handlungsfähigkeit in einer globalisierten, postindustriellen Gesellschaft; sie unterstützt dabei, Information in Wissen, Wissen in Kreativität und Kreativität in Innovation umzuwandeln. (Jochumsen et al. 2012, S. 591)

Als weitere wichtige Dimension in ihrem „four spaces“-Modell betrachten die Autoren die Funktion der Bibliothek als meeting space. Dabei greifen sie den bereits geschilderten Diskurs (siehe Kapitel 2.3.3) und integrieren die verschiedenen Ebenen der „meeting place“-Ansätze in den Funktionsraum „meeting space“. Die Bibliothek als meeting space ist demnach einerseits ein typischer „Dritter Ort“, der generationen-, herkunfts- und kulturübergreifend aufgesucht wird und an dem Belange der Arbeitswelt und des häuslichen Umfelds nicht zwangsläufig eine Rolle spielen. Im diesem Sinne fungiert die Bibliothek als Ort, der sowohl die Begegnung von Personen mit anderen Hintergründen, Werten und Interessen ermöglicht (low-intensive meeting place), als auch Raum für Interaktion mit Gleichgesinnten schafft (high-intensive meeting place). Die Bibliothek als meeting space kann demnach definiert werden als „[...] open public space and a place between work and home, where citizens can meet other people, who are both like them and differ from them” (Jochumsen et al. 2012, S. 592).

Der Funktionsraum „inspiration space“ stellt das Bibliothekserlebnis in den Mittelpunkt. Eigenes Erleben, so Jochumsen et al., spielt sowohl in der Entwicklung des Individuums als auch in der Wahrnehmung von Kultur eine wichtige Rolle.¹⁵ Bibliotheken als Orte, an denen Unbekanntes entdeckt werden kann, sind in diesem Sinne seit jeher Erlebnisorte. Wollen sich Bibliotheken jedoch auf dem Kulturmarkt behaupten, müssen sie nicht zuletzt ihr räumliches Angebot noch stärker darauf ausrichten, den Aufenthalt zum Erlebnis werden zu lassen. „The distance between the library's offers and the new bookshop with a smart café, comfortable armchairs and the opportunity to read the latest books and periodicals on the spot, has narrowed” (Jochumsen et al. 2012, S. 590), konstatieren die Autoren. Implizit greifen sie damit eine bislang nur von wenigen in den Diskurs eingebrachte Kritik an der fehlenden „Hippness“ von Bibliotheken auf (Eigenbrodt 2006, S. 54), die sich freilich stärker atmosphärisch denn in konkreten räumlichen Attributen niederschlägt.

Die Bibliothek als performative space zielt auf eine relativ junge Ausrichtung in Bibliothekskonzeptionen ab, auf die im Diskurs um den physischen Bibliotheksraum bislang nur sporadisch Bezug genommen wurde und die stark auf Interaktion und Expression rekurriert. Dabei deutet sich der stärker

¹⁵ Die Autoren verweisen hier auf den von Gerhard Schulze geprägten Begriff der Erlebnisgesellschaft. Die Zunahme von Erlebniskonsum und Erlebnisorientierung in der Gesellschaft resultiert gemäß Schulze aus gestiegenen Lebensstandards, disponibler Freizeit, Mobilität und Gestaltungsfreiraum der individuellen Biografie. „Situatives Charakteristikum dieses Gesellschaftstyps ist ein aus der Perspektive des Einzelnen unendlich großer Möglichkeitsraum und ein voll entwickelter Erlebnismarkt. Ständige Versorgung mit und Entsorgung von Erlebnisangeboten ist ebenso selbstverständlich wie eine kontinuierliche Nachfrage nach Erlebnissen.“ (Schulze 2005, S. 140)

handlungsanstiftende Auftrag des physischen Bibliotheksraums bereits in der Neubewertung der Bibliothek als Lernort an – Lernende, so Watson, können in diesem Zusammenhang nicht länger als „consumers of information“, sondern müssen als „producers of new knowledge“ (Watson 2013a, S. 272) gelten. Dieses Verständnis einer wesentlich aktiveren Bibliotheksnutzung muss sich auch in der räumlichen Infrastruktur abbilden. Die Bibliothek als ein Ort, der nicht nur zum Konsumieren, sondern auch zum Kreieren, zum eigenen Schaffen von Inhalten aufruft und einlädt, muss auch in der räumlichen Infrastruktur Unterstützungsmöglichkeiten für kreative Schaffensprozesse, zum Ausprobieren und Testen anbieten – vom Raum für Workshops bis hin zur technischen Infrastruktur für interaktive Games oder 3D-Druck. Jochumsen et al. betonen den entstehenden Mehrwert für Bibliotheken, wenn sie ihr Selbstverständnis erweitern und sich als performative space begreifen: „[...] the library really adds something to its identity when keywords such as ‚doing‘, ‚making‘, ‚publishing‘, ‚working‘ and ‚experiences‘ become central.“ (Jochumsen et al. 2012, S. 593) Gleichzeitig beinhaltet ein performatives Verständnis des physischen Bibliotheksraums auch, dass sich der Bibliotheksraum selbst im ständigen Wandel befindet und sich durch seine Nutzung verändert. Bezogen auf die Bibliothek als Lernort hat Freeman dies bereits 2005 gefordert und an Bibliotheksplaner und Architekten appelliert, Bibliotheken als „laboratories that learn“ (Freeman 2005, S. 5) zu gestalten, die sich im Wechselspiel mit den Ansprüchen der Nutzerinnen und Nutzer verändern.

Für die vorliegende Arbeit ist das „four spaces“-Modell von besonderem Interesse, da es zum einen einen integrativen Ansatz bietet, der stark Bezug nimmt zum theoretischen Diskurs um die Bibliothek als Ort und der die mitunter getrennt voneinander diskutierten Raumfunktionen der Bibliothek – ob Lernort oder meeting place – gleichermaßen betrachtet. Dadurch ermöglicht es letztlich auch, die individuelle Prägung von Aufenthalt zu berücksichtigen. Zum anderen stellt das „four spaces“-Modell explizit einen Versuch dar, Bibliotheken in Konzeptions- und Planungsprozessen dabei zu unterstützen, zeitgemäße Angebote – sowohl als physischen Raum als auch virtuell – zu entwickeln und die Wichtigkeit dieser Planungen nach innen wie nach außen zu vermitteln:

„To be more specific it was the authors' intention that the model could be used as a framework for the discussion of the library's overall purpose and legitimacy internally in relation to its employees, but also externally in relation to politicians, users and partners.“ (Jochumsen et al. 2012, S. 594)

In diesem Sinne hat das Modell bereits vielseitigen Einsatz erfahren und mehrere Bibliotheken vor allem im skandinavischen Raum bei der Neukonzeption ihres Raumangebots begleitet.¹⁶ Als ein Defizit des „four spaces“-Modells muss allerdings gelten, dass Jochumsen et al. trotz ihres integrativen Ansatzes nicht auf Gültigkeit unabhängig von Bibliothekstypologien abzielen. Stattdessen haben sie ihr Modell der vier sich gegenseitig durchdringenden Funktionsräume explizit für Öffentliche Bibliotheken entwickelt. Anhand des oben dargestellten Diskurses wird jedoch deutlich, dass der physische Bibliotheksraum nicht eindeutig oder exklusiv verstanden und geplant werden kann. Unabhängig des

¹⁶ Die Autoren verweisen hier unter anderem auf die Zentralbibliothek in Trondheim und den Neubau der Zentralbibliothek in Oslo (Eröffnung geplant für 2016). Auch für das Projekt „Institutions for The Future“ der dänischen Baubehörde, das die Zukunft der Bibliothek als physischen Ort untersucht, ist das „four spaces“-Modell der Ausgangspunkt. (Jochumsen et al. 2012, S. 594)

Trägers und der Gewichtung des Forschungs-, Sammlungs- und Erschließungsauftrags der jeweiligen Einrichtung gilt für die Bibliothek als Ort eine Heterogenität, die Demas in Rückbesinnung auf die als „Mouseion“ konzipierte vielschichtige Bibliothek von Alexandria erneut einfordert (Demas 2005, S. 25). So könnten Ansätze wie das hier vorgestellte Funktionsraum-Modell durchaus dazu dienen, Bibliotheken Typologie-unabhängig zu betrachten, um zu den allgemeinen Prinzipien dessen vorzustoßen, was Bibliotheken im 21. Jahrhundert gesellschaftlich leisten. In diesem Sinne folgt die vorliegende Arbeit dem Diktum Eigenbrodts:

„Der Raum der Bibliothek ist nie ein einziger Raum, sondern bietet traditionell eine ganze Reihe von verschiedenen Räumen für verschiedene Bedürfnisse. Es reicht aber nicht, diese Kompetenz zu behaupten, man muss sie auch belegen und begründen.“ (Eigenbrodt 2006, S. 61)

Dass Bibliotheksräume unabhängig ihrer Fläche und Einteilung eine Vielzahl an Raumfunktionen und Funktionsräumen bieten, wurde in den vorangegangenen Ausführungen dargelegt. Eigenbrodt konstatiert jedoch auch ein Defizit – der mangelnde Nachweis und die fehlende Begründung für die Bedeutung und die vielschichtige Nutzung des physischen Bibliotheksraums. Dieses Defizit wird im nachfolgenden Kapitel näher ausgeleuchtet.

2.4 Die Legitimation der Bibliothek als Ort: Leistungsmessung und Nutzerforschung

Trotz des ausgeprägten Diskurses um den physischen Bibliotheksraum fehlen nach wie vor Ansätze und Methoden, welche die Bedeutung der Bibliothek als Ort abbilden und Aufenthalt in Bibliotheken mess- und vergleichbar machen. Nicht zuletzt von den Diskursgestaltern selbst wird dieses Defizit bemängelt. Während sich Planungsgrundlagen für die Bibliothek als Ort längst verändert haben, ist die Messung der Gebäudenutzung im Wesentlichen unverändert geblieben: Im Vordergrund stehen Besuchszahlen, die einmalig, in der Regel bei Betreten des Gebäudes, erhoben werden. (Stewart 2011, S. 539) So auch in der wegweisenden Studie von Shill und Tonner, die als erste die Nutzung von Neu- und Erweiterungsbauten untersucht haben: Neben den traditionellen Nutzungsgrößen Entleihungen, Nutzung der nicht-entlehbaren Medien und Inanspruchnahme der Auskunftsdienste dienten vor allem die Besuchszahlen als „key measure of facility use“ (Shill und Tonner 2004, S. 124). Diese Größen sagen indes noch nichts darüber aus, wie Teilbereiche und Raumfunktionen von Bibliotheken im Einzelnen genutzt werden und welche Relation zwischen „successful library buildings“ und „successful libraries“ (Stewart 2011, S. 540) bestehen.

Der Bibliothekswissenschaftler Christopher Stewart fordert deshalb eine Anpassung von Evaluierungs- und Messinstrumenten. Gerade im Hinblick auf die mehrdimensionale Nutzungsweise von Bibliotheksräumen – als Lernort, aber auch durch die Integration von anderen Raumfunktionen – stellt er offensiv die Frage, wie die Leistungsfähigkeit der Bibliothek als Ort jenseits von Beobachtungen einerseits und Besucherstatistiken andererseits gemessen und nachgewiesen werden kann: „[...] how then, beyond general observation and broad metrics such as gate counts, do we assess the effectiveness

of these new spaces beyond the fact that people are *in* the space?“ (Stewart 2011, S. 539) Das Defizit, das sich hinter dieser Frage verbirgt, ist ein doppeltes: Es besteht weder Klarheit über einzelne Indikatoren, die diese Leistungsfähigkeit abbilden, noch über die Methoden, die zur Datenerhebung eingesetzt werden können. Klar hingegen ist, dass Bibliothekskonzeptionen, die auf „quantitative lending figures and a rationale of supply and demand“ basieren, im Diskurs um die Bibliothek als Ort einen „antitype“ (Jochumsen et al. 2012, S. 596) darstellen; vor dem Hintergrund, dass der physische Ort Bibliothek weit mehr bedeutet als Leih- und Lesestätte zu sein, müssen derartige Abbildungsversuche als Auslaufmodelle gelten.

Hinter den Forderungen nach einer Anpassung der Evaluierungs- und Messinstrumente steht der Wunsch, den konzeptionellen Anspruch an die Bibliothek als Ort in der Realität ihrer Wirkung auch zu überprüfen und die Erkenntnisse aus diesem Abgleich konstruktiv zu nutzen. In der Regel wird hier auf die Legitimation gegenüber den jeweiligen Unterhaltsträgern verwiesen, die in Zeiten rückläufiger Mittelzuweisungen umso stärker von der Bedeutung des physischen Bibliotheksraums überzeugt werden wollen. „Mit der klassischen Begründung für einen Bibliotheksneubau oder eine Erweiterung, nämlich den Platzmangel, werden sich im Zeitalter vollautomatischer Speichersysteme auf Dauer immer weniger Unterhaltsträger zufrieden geben.“ (Eigenbrodt 2010, S. 259). Auch wenn Eigenbrodt an gleicher Stelle bezweifelt, dass sich die Qualitäten des physischen Bibliotheksraums in Standards und Kennzahlen ausdrücken lassen, so ist doch davon auszugehen, dass die konsequente Analyse von Auslastungs- und Nutzungszahlen zu Vergleichswerten führt und dabei unterstützt, Ziele für die Bibliothek als Ort zu definieren. In baulich-planerischer Hinsicht haben dies Shill und Tonner versucht, indem sie analysiert haben, welche Arten von baulichen Maßnahmen die größten Effekte auf die Nutzung, konkret den Besuch des physischen Bibliotheksraums haben (Shill und Tonner 2003, S. 433).

Nicht zuletzt an Eigenbrodts Zweifel wird jedoch das gemeinsame Desiderat hinter den verschiedenen Einzelstudien zum physischen Bibliotheksraum (siehe Kapitel 2.1) deutlich: Welche Möglichkeiten bestehen, die Bedeutung der Bibliothek als Ort sichtbar zu machen? Wie kann der physische Bibliotheksraum intensiver erforscht und in Leistungsmessung einbezogen werden? Leistungsmessung, verstanden als „das Sammeln statistischer und anderer Daten, die die Leistung der Bibliothek beschreiben, und die Analyse dieser Daten, um die Leistung zu bewerten“ (Poll 1998, S. 16), bezieht sich ganz allgemein sowohl auf die Angebote einer Bibliothek als auch auf deren Nutzung. Sie hat zum Ziel, über den komplexen Bibliotheksbetrieb „in Form von Zahlen und Indikatoren handhabbare Aussagen zu machen, die möglichst wenig von der individuellen Anschauung abhängig sind.“ (Wimmer 2014, Kap. 5.6.1, S. 1) Der Ort Bibliothek, der verschiedene Arten und Zeiten von Aufenthalt hervorbringt, kann in diesem Sinne durchaus als Leistung des Bibliotheksbetriebs bzw. als sein Produkt verstanden werden, dessen genaue Analyse sowohl für die interne Steuerung als auch für die externe Präsentation essentiell ist.

Die Kategorien „Zeit“ und „Raum“, die Aufenthalt in Bibliotheken kennzeichnen und messbar machen, finden gegenwärtig jedoch nur rudimentär Eingang in die standardisierte Abfrage von Bibliotheksangeboten und ihrer Nutzung. So ist es zwar gängige Praxis, dass Bibliotheken die Größe der

Fläche ausweisen, die sie ihren Besuchern und Besucherinnen zur Verfügung stellen, und auch die Zeit angeben, während derer ihre Räumlichkeiten zur Nutzung offenstehen, doch abgesehen von Besuchs- und Ausleihzahlen erfolgt kaum eine genauere und verstetigte Analyse der Nutzungsart und -dauer.¹⁷

„Whatever the method, it is becoming increasingly important for the library to generate data about use of the library and various library resources in the physical space that go beyond gate counts and other basic tallying tools currently in use.“ (Stewart 2011, S. 540)

So entschieden, wie Stewart hier die Notwendigkeit der Datenerhebung zum Aufenthalt von Bibliotheksnutzerinnen und -nutzern vor Ort betont, so deutlich wird an dieser Stelle auch das bereits angesprochene methodische Defizit. „Whatever the method“ scheint ein grundsätzlich problembehafteter Ansatz der im Bibliothekswesen eingesetzten Instrumente der Leistungsmessung zu sein. Dies hat Konrad Umlauf in einem Vergleich der wichtigsten Leistungsmesssysteme herausgearbeitet. In seiner Untersuchung stellt er fest, dass es zwischen den Indikatorensets, die zur Leistungsmessung herangezogen werden können, kaum Übereinstimmungen in Benennung und Definition gibt. Lediglich die drei Indikatoren Besucherzahlen, Entleihungen und Nutzerzufriedenheit mit der Bibliothek insgesamt sind weitgehend einheitlich definiert und können als Standardset für die Leistung von Bibliotheken gelten. (Umlauf 2003, S. 31–32) Und auch in den Empfehlungen zum Einsatz der Erhebungsmethoden bestehen je nach Indikatorenset Abweichungen (Umlauf 2003, S. 48–49). Der Blick auf Leistungsindikatoren, die die Nutzung des physischen Bibliotheksraums einbeziehen und die in einige der unterschiedlichen Leistungsmesssysteme durchaus Einzug gehalten haben, macht dies deutlich: So weisen Roswitha Poll und Peter te Boekhorst in ihrem Handbuch zur Qualitäts- und Leistungsmessung neben der Publikumsfläche und den Öffnungszeiten explizit die Anzahl und die Belegung der Nutzerarbeitsplätze als „indicator for the library as place“ (Poll und te Boekhorst 2007, S. 44) aus, um die Attraktivität der Bibliothek als physischen Ort zu beschreiben. Auch die im Auftrag der Europäischen Kommission bereits 1995 zusammengestellten „Library performance indicators and library management tools“ empfehlen eine Berücksichtigung der „Seat occupancy rate“ in der Leistungsmessung; darüber hinaus schlagen sie vor, die Dauer, für die die technische Ausstattung der Bibliothek wie Computer, Fotokopierer oder Scanner in Anspruch genommen wird, und die Nutzungsrate von Raumangeboten der Bibliothek wie Seminar- und Schulungsräumen zu erfassen.¹⁸ (Ward et al. 1995, S. 122–124) Desweiteren können Indikatoren wie die Mediennutzung vor Ort¹⁹, der Besuch von

¹⁷ Die im deutschsprachigen Raum anwendungsfertig und damit auch für den Vergleich geeigneten Leistungsmessungssysteme – die Deutsche Bibliotheksstatistik DBS und der Bibliotheksindex BIX – berücksichtigen Publikumsfläche und Öffnungszeiten zwar, allerdings zeigt der Vergleich zwischen den unterschiedlichen Systemen für Öffentliche und Wissenschaftliche Bibliotheken, dass den Größen keine einheitliche Bedeutung zugemessen wird: Während zum Beispiel der BIX ÖB die Jahresöffnungszeiten je 1.000 Einwohner ausweist, erfasst der BIX WB die Öffnungszeiten pro Woche; für Öffentliche Bibliotheken werden neben der Anzahl der Besuche auch die Entleihungen je Einwohner abgefragt, für Universitäts- und Hochschulbibliotheken spielt die Anzahl der Ausleihen keine Rolle (Der Bibliotheksindex 2013). Ähnliches gilt für die DBS – hier wird für Wissenschaftliche Bibliotheken zwar die Anzahl der Entleihenden erfasst, nicht aber die Anzahl der Entleihungen (DBS WB 2013, S. 1) Zum Vergleich der Messsysteme siehe auch Wimmer 2014, Kap. 5.6.6, aber auch Poll und te Boekhorst 2007, S. 39ff.

¹⁸ Die konkreten Indikatoren sind „J.3 Proportion of time equipment is in use“, „J.23 Seat Occupancy“ und „J.24 Facilities use rate“.

¹⁹ „F.41 In-library use“ (Ward et al. 1995, S. 103).

Veranstaltungen²⁰ und die Inanspruchnahme von Auskunftsdiensten²¹ Anhaltspunkte über den Aufenthalt in Bibliotheken geben. Die oben angesprochene Unklarheit bezüglich der Methodenwahl wird bei diesen Indikatoren besonders deutlich – halten sich die entsprechenden Publikationen doch mit klaren Empfehlungen zu definierten Methoden zurück. Stattdessen empfehlen sie entweder manuelle Zählungen, Beobachtungen über unterschiedliche Zeiträume oder Befragungen (Poll und te Boekhorst 2007, S. 151; Ward et al. 1995, S. 103–104). Damit erfolgt die Erfassung der bislang abgefragten orts- und zeitbezogenen Indikatoren in der Regel nicht nur personengebunden und damit personalintensiv, sondern überlässt den jeweiligen Bibliotheken bereits im Vorfeld den Aufwand, geeignete Verfahren und Intervalle der Erfassung selbst zu definieren.

Fragen, die den Aufenthalt von Besucherinnen und Besuchern betreffen, bleiben in diesen Systemen außen vor. Wie in Kapitel 2.1 dargestellt, werden sie in der Regel im Rahmen von Projekten zur Nutzerforschung aufgegriffen – und sind dann entweder auf einen Einzelfall bezogen oder werden nur in einem begrenzten Forschungsintervall abgefragt. Doch um den Ort Bibliothek und seine Leistungsfähigkeit – institutionell wie gesellschaftlich – zu beschreiben, muss Zeit, die Besucherinnen und Besucher am Ort Bibliothek allgemein und in bestimmten Raumsituationen verbringen, genauso verstetigt erhoben werden wie die Wege, die sie zurücklegen. Auch die Quote derer, die den Ort Bibliothek nutzen, ohne eine genuin bibliothekarische Dienstleistung in Anspruch zu nehmen, ist wichtig, um die Bedeutung des physischen Bibliotheksraums und seine gesellschaftliche Funktion nach außen zu kommunizieren, seinen Anspruch zu legitimieren und seine Ausgestaltung für die Besucherinnen und Besucher zu optimieren. Es müssen daher über die Instrumente der Nutzerforschung und Leistungsmessung hinaus Methoden gefunden werden, die den physischen Bibliotheksraum und den Aufenthalt vor Ort derart beschreiben, dass die Ergebnisse valide, reliabel und operationalisierbar sind.

2.5 Zwischenfazit: Die Bibliothek als Ort – Operationalisierung von raum- und zeitbezogenen Faktoren zur Messung von Aufenthalt

In den vorangegangenen Kapiteln wurde dargelegt, vor welchen Hintergründen gegenwärtig die Bedeutung des physischen Bibliotheksraums diskutiert wird. Es wurde gezeigt, dass ungeachtet des Postulats nach neuen Richtgrößen Nutzerforschung und Leistungsmessung bislang nur rudimentäre Ansätze zur Verfügung stellen, um die Neubewertung des physischen Bibliotheksraums abzubilden. Eine genauere und technisch unterstützte Analyse von Aufenthalt in Bibliotheken könnte hier Abhilfe schaffen. Die Analyse von aufenthaltspezifischen Faktoren, vor allem der Aspekte Zeit und Zeitdauer, kombiniert mit einzelnen Raumsituationen, ermöglicht, standardisiert und verstetigt die Bedeutung des physischen Bibliotheksraums in den Blick zu nehmen und seine Heterogenität, die auch und gerade nicht genuin bibliothekarische Nutzungsweisen hervorbringt, zu erfassen. Im Folgenden werden daher die konzeptionellen Komponenten und Funktionsräume von Bibliotheken in den phy-

²⁰ „E.3 Programme/activity attendances” (Ward et al. 1995, S. 92).

²¹ „Reference questions per capita” wobei dieser Indikator auch die nicht face-to-face gestellten Informationsanfragen beinhaltet (Poll und te Boekhorst 2007, S. 150ff.).

sisch-konkreten Raum übersetzt und räumliche Attribute abgeleitet, die die Bibliothek als Lernort, als meeting place, als Ort der Inspiration und als performativen Ort kennzeichnen. Der damit einhergehende Versuch einer Operationalisierung von raum- und zeitbezogenen Faktoren des physischen Bibliotheksraums und seiner Nutzung dient langfristig dem Ziel, Bibliotheken dabei zu unterstützen, ihr Raumangebot zu planen, zu legitimieren und zu steuern. Einen definitorischen und ausschließlichen Charakter haben die im Folgenden aufgeführten Faktoren nicht.

Einzelarbeits- bzw. -leseplätze: Einzelarbeitsplätze ermöglichen Kontemplation und konzentriertes Lesen und Arbeiten; sie sind klassische Ausstattungsmerkmale von Bibliotheken und kennzeichnen sowohl den „temple of scholarship“ als auch zeitgenössische Lernorte. Ihre Standardausstattung besteht aus Tischen und Stühlen in Lesesälen oder in Einzelkabinen (Stewart 2011, S. 539). Eine Variante der Einzelarbeitsplätze sind Computerarbeitsplätze, die durch vorinstallierte IT-Ausstattung den Zugang zu und die Bearbeitung von digitalen und multimedialen Inhalten ermöglichen (Deutsches Institut für Normung 2009, S. 46). Mit der zunehmenden Verbreitung von Hard- und Software im Privatbesitz ist jedoch auch für „einfache“ Einzelarbeitsplätze – unabhängig davon, ob es sich um formell gestaltete Arbeitsplätze mit Tisch und Stuhl oder informell gehaltene Arbeitsbereiche, ausgestattet mit Sesseln, Sofas oder anderen Sitzgelegenheiten, handelt – die Anbindung an Stromversorgung und Internet essentiell, um Informationstechnologie zeitgemäß in den Bibliotheksraum zu integrieren und den Nutzerinnen und Nutzern zur Verfügung zu stellen. (McDonald 2007, S. 23). Wie in den Kapiteln 2.1 und 2.4 beschrieben, wird die Frage nach der Nutzung von Einzelarbeitsplätzen bzw. ihrer Belegung bislang – wenn überhaupt – durch Beobachtung beantwortet. Beobachtet wird in der Regel, ob ein Arbeitsplatz in einem vorab definierten Zeitraum belegt ist. Wie lange Besucherinnen und Besucher an den Plätzen verweilen, bleibt unberücksichtigt. Neben der Personalabhängigkeit dieser Methode liegt ihre Schwäche darin, dass durch die Erhebung in Intervallen nur schwer zuverlässige Aussagen darüber erreicht werden können, welche Tages-, Wochen- und Jahreszeiten die größte Auslastung oder die längsten Belegungszeiten hervorbringen. Abhilfe könnte der gezielte Einsatz technischer Lösungen schaffen, die unmittelbar und perpetuiert erfassen, ob und wie lange die unterschiedlich ausgestatteten Einzelarbeitsplätze in Bibliotheken genutzt werden. Logfile-Analysen zur Zahl der in das lokale Netzwerk eingeloggtten internetfähigen Geräte können hier ein erster Schritt sein, um die Belegung von Einzelarbeitsplätzen auch hinsichtlich der Belegungsdauer auszuwerten.

Gruppen- und Gemeinschaftsbereiche: Die „Tendenz der Studierenden zum Arbeiten in kleineren und größeren Gruppen“, die nicht zuletzt der DIN-Fachbericht 13 aus dem Jahr 2009 konstatiert (Deutsches Institut für Normung 2009, S. 44), erfordert ein Angebot an unterschiedlich großen Gruppenarbeitsbereichen, die sowohl räumlich abgeteilt als auch eher informell angeordnet sein können. Sie ermöglichen das themenfokussierte gemeinsame Bearbeiten von Information und Erarbeiten von Wissen genauso wie soziale Interaktion. Stewart verweist darauf, dass die räumlichen Angebote für gemeinschaftliches Lernen innerhalb der letzten Jahre nicht nur stark zugenommen haben, sondern sich auch wesentlich flexibler gestalten: „Unlike typical group study rooms of the past, collaborative learning space in new libraries can be highly flexible, adaptive, and extensible.“ (Stewart 2011, S.

539) Unabhängig vom Bibliothekstyp sind es gerade die Gruppen- und Gemeinschaftsräume, die Bibliotheken als high-intensive meeting places auszeichnen – kommen doch hier temporär Personen zusammen, um sich gemeinsam einem gleichen Anliegen zu widmen. Ähnlich wie bei Einzelarbeits- bzw. -leseplätzen wird hier bislang hauptsächlich erfasst, ob und in welchem Umfang Bibliotheken diese Möglichkeit zur Aufenthaltsgestaltung anbieten. Die Auslastung gruppenfokussierter Raumsituationen spielt eine untergeordnete Rolle. Doch auch hier stehen ähnliche Fragen wie bei Einzelarbeits- bzw. -leseplätzen unbeantwortet im Raum: Wie ist die Auslastung dieser Gruppen- und Gemeinschaftsbereiche, das heißt, wie oft und wie lange werden diese Bereiche von Gruppen genutzt? Wie verteilt sich die Auslastung über Tages-, Wochen- und Jahreszeiten? Wie groß sind die Gruppen, die hier zusammenkommen? Ein automatisiertes Verfahren zur Beantwortung dieser Fragen ist in Bibliotheken derzeit nicht im Einsatz.

Unterrichts-, Schulungs- und Experimentierräume: Eine Untersuchung von Shill und Tonner zu den Auswirkungen von Baumaßnahmen auf die Nutzung von Bibliotheksräumen hat gezeigt, dass die Einbindung von gut ausgestatteten Unterrichtsräumen in die Bibliothek ein wichtiger Faktor ist, der die Nutzung von Bibliotheken steigen lässt (Shill und Tonner 2004, S. 147). Informationskompetenz und Raumsituationen, die ihrer Vermittlung dienen, sind auch für Karen Latimer eine wesentliche Komponente in der Konzeption von Bibliotheken als Lernorten.

„[...] the role of library staff as educators should not be forgotten and facilities from enquiry points to fully equipped lecture and seminar rooms should be provided both for library training and support sessions and for internal staff training.“ (Latimer 2007, S. 80)

Latimer hebt hier auch die Bedeutung des bibliotheksinternen Lernens hervor; sie nähert sich damit einer Forderung von Freeman, der nicht nur auf das Lernen *in* Bibliotheken, sondern auch auf das Lernen *von* Bibliotheken hinweist: „As ‚laboratories that learn‘, these spaces are designed to be easily reconfigured in response to new technologies and pedagogies.“ (Freeman 2005, S. 5) Wie in Kapitel 2.3.4 gezeigt, fungieren Bibliotheken, die ihren Nutzerinnen und Nutzern die Möglichkeit geben, neue technologische Entwicklungen auszuprobieren und einzusetzen, nicht nur als Lernorte, sondern auch als performative, handlungsanstiftende Funktionsräume. Raumsituationen, die Schulungen, Workshops oder auch das Experimentieren mit neuen Technologien ermöglichen, unterstützen und fördern damit auch Kreativität und die eigene künstlerische Ausdrucksweise (Jochumsen et al. 2012, S. 593–594). Zwar halten Bibliotheken in der Regel durchaus fest, wie viele Schulungen sie anbieten und wie viele Personen daran teilgenommen haben, doch liegt ihr Fokus damit auf der Dokumentation und Evaluation von klar definierten pädagogischen Formaten. Das freie Ausprobieren ist ungleich schwerer zu erfassen. Denkbar wären eigens dafür ausgewiesene Raumzonen, ob als Maker Space oder Kreativraum betitelt, die als separate Einheiten evaluiert werden können – unter Einbezug von Fragen nach der Besucherfrequenz insgesamt und den Verweildauern an einzelnen Angeboten bzw. Stationen.

Cafés und andere gastronomische Angebote: Shill und Tonner sind in ihrer Studie auch der Frage nachgegangen, ob ein Zusammenhang zwischen der Integration von „nonlibrary facilities“ (Shill und

Tonner 2004, S. 143) in Bibliotheksgebäude und einem Anstieg der Nutzerzahlen besteht. Anders als erwartet, konnte insbesondere das Vorhandensein eines Cafés oder einer Snackbar nicht als Grund für gestiegene Nutzerzahlen gewertet werden. (Shill und Tonner 2004, S. 143) Dennoch gelten sogenannte „informal [...] seating arrangements“ (Latimer 2007, S. 75), also informelle und nicht traditionell bibliotheksgenuine Aufenthaltsmöglichkeiten als wesentliche Elemente im Diskurs um die Bibliothek als Ort. Sie stellen eine Möglichkeit dar, die autoritativ disziplinierende Wissensmacht von Bibliotheksräumen zu demokratisieren und eine Atmosphäre zu schaffen, die zum gemeinschaftlichen Verhandeln von Themen im Sinne von third places einlädt. Bennett hält in diesem Zusammenhang fest, dass Austausch und Diskussion von Wissen, auch wenn es im akademischen Kontext erworben wurde, vordringlich im „domestic space“ stattfindet – häufig in Verbindung mit gemeinsamem Essen oder dem Konsum von Getränken. Wollen Bibliotheken also die Partizipation am akademischen wie gesellschaftlichen Diskurs und die soziale Interaktion zwischen Besuchern und Besucherinnen fördern, kommen sie nicht umhin, auch Aufenthaltsgelegenheiten anzubieten, die häusliche oder private Nutzung zulassen beziehungsweise imitieren. „[...] food plays a significant role in domesticating authority“ – ein gastronomisches Angebot in Bibliotheken sollte daher bewusst als gemeinschaftsstiftendes Instrument zur Förderung des sozialen Aspekts von Lern- und Partizipationsprozessen verstanden werden. (Bennett 2005, S. 18–20) Gastronomische Angebote in der Evaluierung von Aufenthalt in Bibliotheken zu berücksichtigen, heißt nicht, vom Kaffeekonsum auf die Verankerung der Bibliothek als „dritter Ort“ in der Gesellschaft zu schließen. Dennoch kann es für Bibliotheken von Interesse sein, auch die Nutzung des Bibliothekscafés in die Auswertung ihrer Leistungen einzubeziehen und die Frequentierung genauer zu analysieren.

Nähe zum Bestand: Prioritäre Komponenten des Bibliotheksraums sind nicht mehr Freihandbestände und Regalmeter – wurden die „book-and-shelving dominated libraries“ (Latimer und Niegaard 2007, S. 9) inzwischen doch tatsächlich von mehr oder weniger hybriden Bibliotheken abgelöst. Dennoch bieten Bibliotheksräume, ob klassisch als Lesesaal oder zur multifunktionalen Nutzung konzipiert, nach wie vor Zugang zu Inhalten, und insbesondere die Möglichkeit des „Blended Learning“, der integrierten Nutzung von physischen und virtuellen Beständen, ist es, die nach Eigenbrodt den großen Vorteil des Lernorts Bibliothek ausmacht. Unabhängig einer inhaltlichen Nutzung ist es jedoch auch die Atmosphäre, die durch die Präsentation von Freihandbeständen geschaffen wird: „Interestingly, a significant majority of students still considers the traditional reading room their favorite area of the library – the great, vaulted, light-filled space, whose walls are lined with books they may never pull off the shelf.“ (Freeman 2005, S. 6) Freihandbestände als Kulisse einer Bibliothekslandschaft, wie Freeman sie hier nicht ohne Wehmut beschreibt, können sich auch in dieser Form fördernd auf Bibliotheksaufenthalte auswirken, inspirieren sie Bibliotheksbesucherinnen und -besucher doch allein durch die Möglichkeit der Flanerie und Entdeckung, die sie bieten (Fansa 2008, S. 82). Der „Erlebnisort Bibliothek“, der die Bibliothek zum „inspiration space“ in Jochumsens Sinne macht, ist neben zusätzlichen Angeboten wie Cafés oder Bühnen für Veranstaltungen maßgeblich von dieser Nähe zu den analogen wie virtuellen Beständen geprägt.

Doch auch hier ist eine genaue Evaluierung erforderlich: In welchem Maße wird der dargebotene Bestand – ob virtuell oder analog – tatsächlich vor Ort genutzt und in welchem Maße erfüllt er eine Kullissenfunktion? Bibliotheken haben gegenwärtig kaum Möglichkeiten, hierüber zuverlässige Aussagen zu treffen. Grundsätzlich wird die Anzahl derer, die den Ort aufsuchen, ohne genuin bibliothekarische Dienstleistungen in Anspruch zu nehmen, zur Zeit kaum näher betrachtet. Allein in der Deutschen Bibliotheksstatistik wird zusätzlich zu der Zahl der Besucher nach den aktiven Benutzern gefragt, also denjenigen, die im Berichtszeitraum mindestens eine Ausleihe getätigt haben (DBS ÖB 2013, S. 2; DBS WB 2013, S. 1), doch geben diese für gewöhnlich für ein ganzes Jahr geltenden Zahlen noch keinen Aufschluss darüber, wie das Verhältnis zwischen Besuchern und Entleihern tatsächlich ist. Wird die Anzahl derer in den Blick genommen, die die Bibliothek aufsuchen, ohne Medien zu entleihen, stellt sich darüber hinaus die Frage, inwieweit diese Personengruppe das Medienangebot dennoch in Form von Präsenznutzungen in Anspruch nimmt oder ob andere Aspekte des Bibliotheksbesuchs – das Gespräch mit Freunden oder die Arbeit an eigenen Projekten im Kontext von Ausbildung oder Beruf – im Vordergrund stehen. Je nach Ausprägung der Konversionsrate von Besuchern und Nutzern²² können Bibliotheken Ziele definieren und Maßnahmen einleiten, um die Aufenthaltsqualität zu erhöhen oder die Bestandsqualität zu verbessern. Sie erhalten dadurch aber auch valide Kennzahlen, um trotz rückläufiger Ausleihzahlen ihre gesellschaftliche Relevanz zu untermauern.

Zonierung: Die verschiedenen bisher genannten räumlichen Attribute von Bibliotheken sind im Diskurs um die Neubewertung des physischen Bibliotheksraums stets mit der Frage verknüpft, wie sie im Raum angeordnet werden. So sehr grundsätzlich ihre Flexibilität und Veränderbarkeit gefordert wird – es besteht weitgehend Konsens, dass die verschiedenen Attribute unterschiedliches Verhalten hervorbringen oder fördern und sich deshalb ihre Zonierung anbietet. **(Fehler! Eine Ziffer wurde erwartet.** Latimer 2007, S. 72–73; Eigenbrodt 2010, S. 257–259) Neben baulich-gestalterischen Aspekten wie Beleuchtung und Akustik – Gruppenarbeit ist geräuschintensiver als stilles Lesen – ist es vor allem der Gedanke an eine bessere Orientierung und Leitung der Besucherinnen und Besucher vor Ort, der die Zonierung zu einem unverzichtbaren Bestandteil von Bau- und Planungsprozessen werden lässt. „Each zone should have its own sense of place and be clearly identifiable for what it is. [...] Users want visible service points, a barrier-free environment and an obvious traffic flow.“ (Latimer 2007, S. 73) Die Grundlage des hier von Latimer im Namen der Nutzerinnen und Nutzer geforderten „traffic flow“ wird in der Regel bereits während des Planungsprozesses gelegt: Eine schlüssige und nutzergerechte Zonierung erfordert jedoch auch eine stetige Anpassung, wenn sich Raumkomponenten verändern oder sich herausstellt, dass bestimmte Raumbereiche stark frequentiert sind, andere hingegen kaum aufgesucht werden. Bislang setzen Bibliotheken hier auf Beobachtungen und holen beim Wunsch nach Veränderung gegebenenfalls den Rat von Raumplanern ein. Eine stetige Analyse der Laufwege der Bibliotheksbesucherinnen und -besucher ermöglicht jedoch, bereits früh etwaige Knotenpunkte zu ermitteln und die verschiedenen räumlichen Attribute der Bibliothek gezielt

²² Der Begriff „Konversionsrate“ stammt aus dem Marketing und wird vor allem im Einzelhandel – stationär wie online – eingesetzt. Auch bezeichnet als „Abschöpfungsquote“, beschreibt die Konversionsrate das Verhältnis von Kaufinteressenten (Besuchern) und Käufern. Die typische Konversionsrate im Buchhandel etwa liegt zwischen 10 und 40 Prozent. (Klausmann et al. 2009, S. 21–27)

so anzuordnen, dass eine gleichmäßige Auslastung bei geringem Personaleinsatz und größtmöglicher Nutzerzufriedenheit erreicht werden kann.

Die hier vorgestellten Attribute des physischen Bibliotheksraums und die Möglichkeiten ihrer Evaluierung zeigen die vielfältigen Wechselwirkungen auf, die zwischen dem Aufenthalt in Bibliotheken und der Bedeutung der Bibliothek als Ort bestehen. Durch die Evaluierung von Aufenthalt in Bibliotheken nach Größen wie der Zahl der aktiven Entleiher im Verhältnis zur Zahl der Besucher (Konversionsrate), der Grad der Mediennutzung vor Ort, der Verweildauer und dem Füllstand im Gesamten wie in Teilen der Bibliothek und den Laufwegen vor Ort werden auch quantifizierbare Angaben über die Bibliothek als physischen Ort möglich. Ein solches Datenset manuell zu erheben und auszuwerten, ist nicht nur angesichts der knappen Personaldecke in den meisten Bibliotheken nicht möglich. Weil jedoch für viele Bereiche bereits einsatz- oder zumindest anpassungsfähige technische Lösungen vorhanden sind, sollten Bibliotheken erste Schritte unternehmen, um die Lücke zwischen der theoretischen Aufwertung des physischen Bibliotheksraums und dem mangelhaften Nachweis in der Praxis schließen.

„The promise is that using technology to understand how users really feel about services and facilities provides opportunities for development of the physical library to ensure its continuation as a place that exceeds expectations and is a source of inspiration and delight for those that use it.“ (Watson 2013d, S. 107)

Ziel solcher Maßnahmen muss es sein, das bibliothekarische Angebot vor Ort stetig zu optimieren, den Einsatz von Ressourcen effizient zu planen und die Bedeutung des physischen Bibliotheksraums nach außen anschaulich zu kommunizieren.

3 Ansätze zur Messung von Aufenthalt im physischen Raum

3.1 Der physische und der soziale, der öffentliche und der private Raum

Den physischen Bibliotheksraum hinsichtlich seiner gesellschaftlichen Funktionen zu definieren, wie es die Bibliothekswissenschaft versucht, hat zur Konsequenz, dass verschiedene Raumbegriffe aus unterschiedlichen Disziplinen ineinander fließen. So erfüllen Bibliotheken die Kriterien der allgemeinen Zugänglichkeit und der freien Nutzbarkeit und können als öffentliche Räume betrachtet werden (Nissen 2008, S. 279). Sie können sich aber auch in privaten Raum verwandeln, ohne dass damit die Frage der Privatisierung von Eigentum berührt wäre, etwa wenn sie zum Rückzug, zur Kontemplation oder zur Bearbeitung privater Angelegenheiten aufgesucht werden (Schroer 2007, S. 46–48). Gleichzeitig stellt die Bibliothek als physischer Ort „eben jenes Gehäuse *in dem* oder die Bühne *auf der* sich Gesellschaftliches ereignet [Hervorhebung im Orig.]“ (Schroer 2007, S. 37) dar – und wird damit zum sozialen Raum (siehe Kapitel 2.3.3). In Bezug auf den sozialen Raum indes betont Henri Lefebvre, dass „der (soziale) Raum ein (soziales) Produkt ist“ (Lefebvre 2012, S. 330), und verweist damit auf den hochgradig konstruierten Charakter von Räumen. Doch auch umgekehrt findet Beeinflussung statt, indem Räume auf ihre Besucherinnen und Besucher, auf ihre Rezipienten und Produzenten Wirkung ausüben:

„Unsere Handlungen und Kommunikationen werden durch räumliche Arrangements geprägt und vorstrukturiert. [...] Raum prägt unser Verhalten und drückt ihm seinen Stempel auf. Aber Räume helfen uns auch zu entscheiden, in welcher Situation wir uns befinden. Sie kanalisieren, in welche Situationen wir kommen und welche Erwartungen wir haben können, sie strukturieren Interaktionsabläufe, machen einige wahrscheinlich, andere unwahrscheinlich.“ (Schroer 2007, S. 41)

Der Auswahl der folgenden Momentaufnahmen aus verschiedenen Kontexten liegt daher ein grundsätzlich hybrides Verständnis von Raum zugrunde: Ebenso wie in der Bibliothek fließen dort unterschiedliche Sphären ineinander und ergeben eine Wechselwirkung aus öffentlicher und privater Aneignung und Nutzung und aus sozialer wie physisch-architektonischer Konstruiertheit. Die Messung von Aufenthalt, wie sie im Folgenden thematisiert wird, kann daher nur unter dem Paradigma dieser Hybridität und Wechselwirkung erfolgen.

Anhand von ausgewählten Beispielen werden im Folgenden Ansätze und Methoden vorgestellt, wie Aufenthalt gemessen und evaluiert werden kann und zu welchen Zwecken die Evaluation jeweils erfolgt. Die Perspektive weitet sich dabei von Bibliotheken auf Museen, Fußgängerzonen und Shopping Malls. Sie können Bibliotheken als Inspirationsquelle und Erfahrungsgeber dienen, um Verfahren der Aufenthaltsmessung zu adaptieren oder eigene Methoden zu entwickeln.

3.2 Lernaufenthalte in der Bibliothek: Das Beispiel des KIT

Seit April 2013 ist an der Bibliothek des Karlsruher Instituts für Technologie ein Leitsystem für Lern- und Arbeitsplätze im Einsatz, das Studierenden über die Homepage der Bibliothek die prozentuale Auslastung der Lesesäle in Form von Balkendiagrammen anzeigt (siehe Abb. 2, S. 36) und „nach dem Muster eines städtischen Parkleitsystems“ (Dierolf et al. 2013, S. 218) funktioniert. Obwohl in erster Linie als Service-Angebot für die Nutzerinnen und Nutzer entwickelt, lassen Ausgangslage und Zielstellung des „Wegweisers“ auch erkennen, dass mit einem solchen Instrument nicht nur die Ressource „Ort“ effizient gesteuert werden kann, sondern auch Daten über den Besucheraufenthalt generiert werden können. Der Wegweiser stellt im Sinne der in Kapitel 2.5 vorgenommenen Operationalisierung eine Möglichkeit dar, die Auslastung von Einzelarbeitsplätzen zu erfassen.

Zwei Beobachtungen waren in den Augen der Betreiber maßgeblich für die Implementierung des Leitsystems: Zum einen überstieg auch nach Ausweitung der Öffnungszeiten auf den 24-Stunden-Betrieb die Nachfrage nach Arbeitsplätzen in der Bibliothek regelmäßig das Angebot; zum anderen war festzustellen, dass der Besucherandrang sich ungleich auf die Standorte verteilte und einige Lesesäle stärker als andere frequentiert waren. Zur besseren Steuerung wurde deshalb der Einsatz von automatisierten Verfahren geprüft, die über Video- oder Wärmebildkameras aus dem Bereich der Personenfrequenzmessung „die Besucher und ihre Verweildauer automatisch erfass[en], diese Daten grafisch aufbereite[n] und über ein Webinterface in Echtzeit zur Verfügung stell[en]“ (Dierolf et al. 2013, S. 218). Nicht zuletzt aufgrund des damit verbundenen Kostenaufwandes hat sich die KIT-Bibliothek jedoch entschieden, ein eigenes System zu entwickeln, das die Auslastung der Lese- und Arbeitsplätze zunächst auf Basis von manuellen Zählungen durch das aufsichthabende Personal auswies. (Dierolf et al. 2013, S. 218–221) Inzwischen wurde dieses Verfahren abgelöst durch eine automatisierte Erfassung der Anzahl der an das Netzwerk angeschlossenen Geräte, die über die WLAN-Access-Points und das Ethernet-Netzwerk an den Standorten erfolgt. Diese Daten werden in fünf Minuten-Intervallen an die Datenbank des Leitsystems übermittelt und anschließend in die HTML basierte Balken-Grafik überführt. (RS, A S. 61-62; KIT-Bibliothek 2014). Auch wenn die Implementierung des Leitsystems von einem Informatiker geleistet werden musste (Raphael Straub, der das System aufgebaut hat, spricht von sechs Monaten Programmierungsarbeit, RS, A S. 61-62), hat sich mit der Automatisierung der personelle Aufwand im laufenden Betrieb des Systems erheblich reduziert.

Ein Verfahren wie das hier vorgestellte ermöglicht den Besucherinnen und Besuchern der Bibliothek, bereits vor ihrem Besuch zu überprüfen, ob und an welchen Standorten noch freie Arbeitsplätze zur Verfügung stehen und ihren Besuch vor Ort entsprechend zu planen. Für das Bibliotheksmanagement liefert das Leitsystem darüber hinaus auch „aussagekräftige Benutzungsstatistiken“ (RS, A S. 62), die – auch wenn noch weitere Analyseziele denkbar wären – zur Zeit vor allem über die Nutzung der Bibliothek in den Nachtstunden detailliert Auskunft geben (UD, A S. 63).

Auch wenn sich Uwe Dierolf, der EDV-Leiter der Bibliothek, mit dem in Entwicklung und Anwendung bisher Erreichten „recht zufrieden“ gibt (UD, A S. 63), stößt das in Karlsruhe eingesetzte Leit-

system durchaus an Grenzen. Die Entwickler selbst bemängeln die Unschärfe des Instruments, dessen Datengrundlage ja nicht die tatsächlich belegten Sitzplätze, sondern die an das Netzwerk angeschlossenen Geräte sind. Dies führt einerseits dazu, dass das Leitsystem während der Mittagszeit regelmäßig mehr freie Arbeitsplätze suggeriert als tatsächlich vorhanden sind, da die Besucherinnen und Besucher ihre Geräte für die Zeit ihrer Mittagspause abschalten und das System sie nicht mehr erfasst, die Arbeitsplätze jedoch weiter belegt sind (RS, A S. 61-62; UD, A S. 63). Andererseits kann auch der WLAN-Zugriff außerhalb der Bibliotheksräume die Anzeige im Leitsystem verfälschen. Dies ist in Karlsruhe zum Beispiel bei universitären Veranstaltungen der Fall, bei denen von an die Bibliothek grenzenden Seminarräumen aus auf die WLAN-Access-Points zugegriffen wird. Die Bibliothek des KIT arbeitet daher ständig an der Verbesserung der Systemkomponenten und der zugrundeliegenden Algorithmen (UD, A S. 63).

Andere Bibliotheken von einer Übernahme des Karlsruher Leitsystems zu überzeugen, ist indes noch nicht gelungen. Dierolf führt dies auf die mangelnde Bereitschaft der Bibliotheken zurück, die Kosten für das Hosting des Systems durch das KIT tragen zu wollen. Auch der Vorstoß der Bibliothek in Richtung Forschung, um ein auf den Bibliotheksmarkt zugeschnittenes, exaktes elektronisches Messverfahren zur Belegung von Sitzplätzen zu entwickeln, wurde bislang nicht aufgegriffen (UD, A S. 63). Dessen ungeachtet stellt Dierolf fest, dass zahlreiche Bibliotheken die Entwicklung aus Karlsruhe durchaus mit Interesse verfolgen. Dies deckt sich mit den Ergebnissen einer Umfrage, die im März 2014 von der Technischen Hochschule Wildau durchgeführt wurde. Ihr zufolge sehen 39 Prozent der Bibliotheken²³ den Einsatz eines Nutzeranalyse-Systems zur Auswertung der Auslastung von Teilbereichen bzw. der Aufenthaltsdauer als unterstützend für eine erfolgreiche Bibliotheksorganisation an. (Flatow 2014) Ob Initiativen wie in Karlsruhe mittelfristig dazu führen, dass ein exakt die Belegung und Belegungsdauer messendes Produkt für Bibliotheken entwickelt wird und Marktreife erlangt, bleibt damit abzuwarten.







Lage und Bibliothek	Freie und belegte Plätze	Stand	Temperatur	Geöffnet
 Campus Süd: KIT-Bibliothek				
KIT-Bibliothek Süd, 3. OG (N) Lesesaal Geisteswiss.	 Plätze gesamt: 164		26,2 °C	24/7
KIT-Bibliothek Süd, 2. OG (N) Lesesaal Technik	 Plätze gesamt: 192		24,9 °C	24/7
KIT-Bibliothek Süd, 1. OG (N) Lesesaal Wiwi. und Informatik	 Plätze gesamt: 176		24,8 °C	24/7
KIT-Bibliothek Süd, 2. OG (A) Lesesaal Naturwiss.	 Plätze gesamt: 186		24,1 °C	24/7
KIT-Bibliothek Süd, EG/1. OG (A) Lehrbuchsammlung	 Plätze gesamt: 72			24/7

Abbildung 2: Ausschnitt des Wegweisers auf der Website der Bibliothek (KIT-Bibliothek 2014)

²³ Ausgewertet wurden die Antworten von 150 Bibliotheken. Die Ergebnisse der Umfrage sind bislang unveröffentlicht, wurden der Verfasserin jedoch auf Nachfrage zur Verfügung gestellt.

3.3 Publikumsforschung in Museen: Von der Befragung zur RFID-basierten Analyse von Aufenthalt

Bei der Analogie der Aufgabenfelder der beiden Kultur- und Bildungseinrichtungen Museum und Bibliothek – sammeln, erforschen bzw. ordnen und zugänglich machen²⁴ – erscheint es naheliegend, gegenwärtige Praktiken der Publikumsforschung in Museen in den Blick zu nehmen. Auf welche Weise und vor welchem Hintergrund wird dort Aufenthalt analysiert?

Die Publikumsforschung in Museen hat sich in den vergangenen Jahrzehnten ausgeweitet und professionalisiert (Wegner 2011, S. 130; Reussner 2010, S. 2–8), auch wenn längst nicht alle Einrichtungen eine permanente Publikumsforschung betreiben. Wie im Bibliothekswesen eine Abkehr von bestandsorientierten hin zu nutzerorientierten Bibliothekskonzeptionen zu beobachten ist (vgl. Kapitel 2.3.1), hat jedoch auch in der Museumsarbeit ein Fokuswechsel von der Sammlung hin zum Publikum stattgefunden, der in Korrelation zum Museumsboom mit stetig steigenden Besucherzahlen seit den 1970er Jahren steht (Baur 2010, S. 7). Dabei umfasst Publikumsforschung in Museen in der Regel die beiden Aspekte Besucherforschung und Evaluation. Während sich die erste Form der Untersuchung der Besucherstruktur und des -verhaltens widmet, stehen bei der Evaluation die Eignung und Effizienz der Angebote im Vordergrund. (Wegner 2011, S. 129) Untersuchungen zum Aufenthalt im physischen Museumsraum sind dabei kein eigens ausgewiesenes Forschungsgebiet. Stattdessen werden im Rahmen von Ausstellungsevaluationen auch räumliche und zeitliche Aspekte des Museumsbesuchs erfasst. Anhand der daraus gewonnenen Erkenntnisse werden Ausstellungen entweder bereits im Planungs- und Entwicklungsprozess oder auch im laufenden Betrieb optimiert, um die Besucherinnen und Besucher bestmöglich zum Lernen zu motivieren.²⁵ (Kirchberg 2010, S. 172) Im Folgenden werden zwei Museen vorgestellt, die sich intensiv mit der Evaluation von Ausstellungen und damit verbunden von Aufenthalten im Museum befassen – das Jüdische Museum in Berlin (JMB) und das Drents Museum im niederländischen Assen.

Publikumsforschung am Jüdischen Museum Berlin – herausfinden, „wie sich visitor experience für jeden Einzelnen gestaltet“ (CB, A S. 66): Zu den wenigen Museen im deutschsprachigen Raum, die eine eigene Abteilung für Publikumsforschung unterhalten, zählt das Jüdische Museum in Berlin²⁶ (CB, A S. 65; Reussner 2010, S. 138). Klaus Siebenhaar beschreibt das Museum auch als eine „integrierte Kultureinrichtung [...], die mehr ist als reines Museum“ (Siebenhaar 2006, S. 262) und führt

²⁴ Für Bibliotheken gilt nach wie vor Ewerts und Umstätters Definition, die das *Sammeln*, *Ordnen* und *Verfügbarmachen* von „publizierte[r] Information für die Benutzer“ (Ewert und Umstätter 1999, S. 966) als Aufgaben vorsieht. Im Vergleich dazu formuliert die Museumsdefinition des ICOM die *Beschaffung und Bewahrung*, das *Erforschen*, die *Bekanntmachung und Ausstellung* von materiellen und immateriellen Zeugnissen von Menschen und ihrer Umwelt „zum Zwecke des Studiums, der Bildung und des Erlebens“ (ICOM Deutschland 2006) als Hauptaufgabe von Museen.

²⁵ In der Ausstellungsanalyse wird zwischen vier verschiedenen Evaluationstypen unterschieden, die zu unterschiedlichen Zeitpunkten der Ausstellung und Ausstellungsplanung Anwendung finden können: Die Vorab- oder front-end-Evaluation ermittelt Vorkenntnisse und Erwartungen potentieller Besucher zur zielgerichteteren Planung der Ausstellung; bei der formativen Evaluation werden Testbesucher beobachtet, die durch provisorische Ausstellungseinheiten geleitet werden. Nachbesserungsevaluationen basieren ebenfalls auf Beobachtungen, dann allerdings bereits im Regelbetrieb der Ausstellung; die summative Evaluation schließlich analysiert Stärken und Schwächen von Ausstellungen, um künftige Konzeptionen zu verbessern. (Kirchberg 2010, S. 171–172)

²⁶ Im Folgenden: JMB

unter anderem Konzerte und Lesungen als über das Ausstellungsprogramm hinausgehende Angebote des Museums auf. Dass dem JMB als physischem Ort eine wichtige Bedeutung zukommt, macht das Stiftungsgesetz deutlich: Neben der Erforschung und Darstellung der „Wechselbeziehungen zwischen jüdischer und nichtjüdischer Kultur“ ist es ausdrücklicher Zweck der Stiftung JMB, „einen Ort der Begegnungen zu schaffen“ (Deutscher Bundestag 2001, § 2). Das gesellschaftliche Interesse an diesem Ort belegen die ca. 720.000 Besucherinnen und Besucher, die jährlich ins Museum kommen. (Senatskanzlei Kulturelle Angelegenheiten 2013) Neben den Besuchszahlen, die das Museum über die Kassensysteme und die Eingangsschranken erfasst, führt die Einrichtung in regelmäßigen Abständen Ausgangsbefragungen der Besucherinnen und Besucher durch. Jährlich ergibt sich auf diese Weise eine Stichprobe von mindestens 1.000 Befragten, die demographische Angaben machen und Auskunft zur ihrer Zufriedenheit, der Motivation und der Struktur ihres Besuchs geben. (CB, A S. 64) Christiane Birkert, die für den Bereich Besucherforschung und Evaluation am JMB verantwortlich ist, betont, dass Besucherorientierung bereits vor der Eröffnung ein wichtiges Leitthema war:

„Wir haben vorher auch ein kleines Test-Opening gemacht, das heißt, wir haben zwischen 300 und 400 Besucher zu einem Termin drei Monate vor Eröffnung eingeladen, um zu schauen, mit welchen Stressfaktoren müssen wir rechnen, wenn auf einmal 300 Personen vor der Tür stehen und ins Haus möchten, natürlich auch einen Security-Check, was das auch an der Kassensituation bedeutet, die Besucher beobachtet, getrackt zum Teil und sie hinterher befragt zum Besuchserlebnis.“ (CB, A S. 64)

Hinter der Besucherorientierung, wie sie am JMB praktiziert wird, stehen zwei Grundannahmen, die als prägend für den Museumsbesuch gelten: Die Bedeutung des Museums als Erlebnisort und seine Bedeutung als Lernort. Museen, so Christiane Birkert, sind aus Besucherperspektive einerseits Ausflugsorte mit Event-Charakter, andererseits aber auch außerschulische Bildungsorte, die „free-choice-learning“ und gemeinsames Lernen in der Gruppe ermöglichen. (CB, A S. 67) Der Blick des Museums auf die Besucherinnen und Besucher ist von der Annahme geleitet, dass diese als Individuen mit sehr heterogenen Bedürfnissen ins Museum kommen. „Im Grunde kann man davon ausgehen, dass jeder Besucher versucht, bei einem Museumsbesuch das Beste für sich herauszuholen. [...] Und das sieht natürlich bei jedem Besucher anders aus.“ (CB, A S. 66) Das Museum wird auf diese Weise zu einem Ort, der verschiedene Arten von „visitor experience“ hervorbringt. Aufgabe des Museums ist es vor diesem Hintergrund, auf die verschiedenen Bedürfnisse mit verschiedenen Angeboten zu reagieren und über Evaluationen zu ermitteln, welche Bedürfnisse am häufigsten auftreten, damit die musealen Angebote anschließend darauf abgestimmt werden können. (CB, A S. 66)

Im JMB erfolgt die Evaluation von Aufenthalt und „visitor experience“ auf quantitativer und qualitativer Ebene. Sowohl die Daten der Kassensysteme und Eingangsschranken als auch die Angaben aus den Ausgangsbefragungen und die Ergebnisse des Besucher-Trackings durch Beobachtung fließen in die Evaluation ein. Der Aufenthaltsbeginn, so Birkert, ist streng definiert durch das „Commitment“, das der Besucher abgibt, indem er die Sicherheitsschranke durchschreitet. „[...] dann muss ich als Museum davon ausgehen, dass es ihm ernst ist und dass der Besucher [...] hier etwas erleben möchte.“ (CB, A S. 66) Aus dieser engen Definition fallen allerdings all jene heraus, die das Museum aus ande-

ren Gründen als des Ausstellungsbesuchs wegen aufsuchen. Die zahlreichen Besucher, die sich im zum Museum gehörenden Garten oder allgemein auf dem Gelände aufhalten, werden nicht erfasst, und damit ihr Aufenthalt auch nicht ausgewertet. (CB, A S. 65) Im Rahmen der oben erwähnten Ausgangsbefragungen werden die Besucherinnen und Besucher auch danach gefragt, wie lange sie sich in der Ausstellung aufgehalten haben. So ergibt sich ein Schätzwert über die Aufenthaltsdauer von Besucherinnen und Besuchern im Museum. Dass in dieser Frage das subjektive Zeitempfinden exakten Werten vorgezogen wird, hält Birkert für vertretbar. Bei jeder Evaluation, so Birkert, muss die Frage im Vordergrund stehen, wozu die Daten und Informationen erhoben werden sollen. Gerade im Hinblick auf die im Museum verbrachte Zeit könne die Museumsforschung mittlerweile auf vielfach geprüfte Werte zurückgreifen, für die keine verstetigten Neuerhebungen notwendig seien.²⁷ (CB, A S. 74)

Die Ergebnisse der Evaluation werden im JMB sowohl für interne wie für externe Zwecke genutzt. „[E]ine Institution lernt, wenn sie Evaluation betreibt.“ (CB, A S. 68) Das institutionelle Lernen, das die Expertin für Ausstellungs- und Besucheranalyse hier anführt, spielt sowohl für die inneren Aufgaben der Qualitätskontrolle und des Change-Management sowie für die nach außen gerichteten Einsatzgebiete der Legitimation gegenüber dem Unterhaltsträger und des Vergleichs mit anderen Einrichtungen (CB, A S. 71) eine wichtige Rolle. Durch die Besucherstatistik und die Ergebnisse von Befragungen kann nach innen nicht nur überprüft werden, ob der Anspruch der Besucherorientierung auch tatsächlich erreicht wurde, sondern das Museum kann mithilfe der Auswertungen „im Falle des ‚Versagens‘ auch nachsteuern“ (CB, A S. 65) und auf Grundlage der Evaluation Entscheidungen zur Weiterführung oder Absetzung bestimmter Formate treffen.²⁸ Gleiches gilt für den externen Einsatz der Evaluationsergebnisse – die Evaluation, so Birkert, gibt Zahlen an die Hand, „wenn man politisch etwas durchsetzen möchte, die Weiterführung oder etwas, für das man mehr Geld benötigt, damit man sagen kann, wir wollen das weiter machen, weil das etwas für die Besucher bringt“ (CB, A S. 68).

Auch wenn Museen durch Evaluation zu lernenden Laboratorien werden, wie Freeman es auch für Bibliotheken einfordert (Freeman 2005, S. 5), so empfiehlt Birkert eine klar definierte Ausrichtung des institutionellen Lernprozesses auf ein bestimmtes Erkenntnisinteresse hin. Es muss deutlich sein, so Birkert, welche Fragen durch Evaluation beantwortet werden sollen und welche Daten daraufhin erhoben werden müssen. Aus diesem Grund spielen für das JMB gegenwärtig stärker technisch gestützte Evaluierungsmethoden keine Rolle. GPS- oder RFID-gestützte Verfahren könnten zwar eine immense Datenmenge erheben, indem sie zum Beispiel Laufwege und Verweilzeiten innerhalb einer Ausstellung aufzeichnen, doch ob damit ein wirklicher Erkenntnisgewinn einhergeht, bezweifelt Birkert (CB, A S. 70, S. 73). Bereits durch Beobachtung sei dem JMB bekannt, dass Besucher unterschiedliche Wege einschlagen, um die Ausstellungen zu erkunden – hier den genauen Prozentsatz zu kennen, „löst nicht unser Problem“ (CB, A S. 73), sondern verdecke vielmehr, dass hinter der Abweichung individuelle Bedürfnisse von Besuchern stünden.

²⁷ Als Beispiel nennt Birkert hier die „musée fatigue“, die während eines Ausstellungsbesuchs nach einer Zeitspanne von etwa 40 Minuten einsetzt. (CB, A S. 74)

²⁸ Die Expertin betont allerdings, dass sich das Museum in erster Linie seinem Thema verpflichtet fühlt, so dass Ausstellungen nicht per se zum Publikumsmagneten werden müssen, um im JMB gezeigt zu werden (CB, A S. 72).

Auch wenn sich das JMB nicht zuletzt aufgrund eigener Erfahrungen²⁹ mit einem RFID-basierten Multimedia-Guide skeptisch gegenüber dem Einsatz von technisch gestützten Evaluierungsmethoden zeigt, so hat es doch – anders als viele andere Museen, aber auch anders als die meisten Bibliotheken – von Beginn an ein festes Methodenset im Einsatz, das verstetigt die Frage des Aufenthaltserlebnisses untersucht. Gleichzeitig verfolgt das Museum die internationale Entwicklung im Bereich der Publikumsforschung aufmerksam und ist bemüht, von den Erfahrungen anderer Institutionen zu lernen. Am JMB fand deshalb im Februar 2014 in Kooperation mit KulturAgenda, einem Institut für Museen, Kulturwirtschaft und Publikum, eine internationale Konferenz zum Thema „The Connected Audience“ statt, auf der neue Technologien als Forschungsgebiet, aber auch als Werkzeuge der Publikumsforschung vorgestellt wurden (Jüdisches Museum Berlin 2014). Auf dieser Konferenz hat sich auch das Drents Museum präsentiert, das bereits umfassende Erfahrung im Einsatz von RFID zur Evaluation von Museumsaufenthalten hat.

Das Drents Museum Assen – Pionier im Einsatz von RFID: Das kunst- und kulturhistorische Regionalmuseum im niederländischen Assen nutzte die Planungen zum Anbau eines neuen Museumsflügels, um von Beginn an eine Technologie zur Evaluation von Besucheraufenthalten zu integrieren. Hintergrund war das fehlende Wissen darüber, welche musealen Angebote wie intensiv genutzt werden.

„Like most museums, a large proportion of its artefacts are not on display, but there is no easy way of knowing which hidden artefacts might prove popular with visitors. And while museum staff might have a rough idea of which rooms visitors are spending most time in, they have no objective information about where visitors are likely to linger and which exhibits they walk straight past.” (Motorola Solutions 2012)

Bereits in dieser Ausgangslage zeigt sich die Ähnlichkeit zu dem oben beschriebenen Defizit in der bibliothekarischen Wirkungsforschung (vgl. Kapitel 2.4). Das Museum hat darauf reagiert und nicht nur die Zu- und Ausgänge, sondern auch die Ausstellungsräume selbst mit RFID-Antennen ausgestattet. Als Eintrittskarte erhalten die Besucherinnen und Besucher nun eine mit einer Identifikationsnummer und einem RFID-Chip versehene Karte im Ultra High Frequency-Bereich, so dass sie auch aus einer Entfernung von mehreren Metern gelesen werden können.³⁰ Auf diese Weise kann das Museum die Ein- und Austrittszeiten der Besucher und Besucherinnen erfassen, aber auch die Laufwege und Verweilzeiten innerhalb der Ausstellung. „As an individual walks throughout the museum, the software can track where that person’s card travels, and how long it lingers in front of specific exhibits.” (Swedberg 2013) Jos Uijlenbroek, Inhaber von Ferm RFID Solutions, der gemeinsam mit dem Drents Museum das Verfahren entwickelt und es auf der Konferenz am JMB in Berlin vorgestellt hat, betont die Wichtigkeit dieser Nummer-basierten Erfassung. Sie verhindert eine Rückkopplung an personenbezogene Daten und bleibt damit datenschutzrechtlich unbedenklich. (Uijlenbroek 2014) Neben

²⁹ Getestet wurde ein Audio-Guide auf RFID-Basis. Sowohl die Implementierung als auch die Auswertung der darüber gesammelten Datenmenge war arbeits- und kostenintensiv, da sie nicht mehr in der eigenen Abteilung geleistet werden konnte. Das Verhältnis von Aufwand und Nutzen war in diesem Fall unausgeglichen, so dass sich das JMB gegen seinen weiteren Einsatz entschieden hat. (CB, A S. 73)

³⁰ Die Karte wurde eigens für das Museum entwickelt und hat den Vorteil, dass sie – hauptsächlich aus Papier und einem Stück Kupferdraht bestehend – vollständig biologisch abbaubar ist und damit nach dem Museumsbesuch problemlos entsorgt werden kann. (Swedberg 2013)

dem museumsinternen Nutzen erfüllt die Eintrittskarte auch für die Besucherinnen und Besucher selbst einen unmittelbaren Zweck: An sogenannten „Kiosks“ in den Ausstellungsräumen können sie sich über ihr RFID-Ticket einloggen und sich an Touch-Screens zusätzliche Informationen über die präsentierten wie über weitere Objekte des Hauses anzeigen lassen. Im Hintergrund arbeitet das System bereits daran, mögliche weitere Themen zu finden und vorzuschlagen, die den Besucher interessieren könnten, und darüber ein Besucherprofil zu konstruieren. (Uijlenbroek 2014) Das Profil, das sich die Besucher und Besucherinnen auf diese Weise erstellen, dient nicht nur dem Museum als Evaluationsgrundlage für seine Ausstellungsarbeit. Unter dem Namen „Museumplus“ hat das Museum auch eine Software entwickelt, die es den Besuchern ermöglicht, sich nach ihrem Ausstellungsbesuch über ihre Karten-ID von zuhause aus in den virtuellen Raum des Museums einzuloggen. Sie können dort ihrem Profil gemäß nach weiteren Objekten, Artefakten oder Informationen suchen und so ihren Besuch am physischen Ort im virtuellen Raum fortsetzen. (Swedberg 2013)

Zur Auswertung der Daten arbeitet das Drents Museum mit der Universität Groningen zusammen. Die Wissenschaftler dort haben auf Grundlage der seit 2011 aufgezeichneten Besucherdaten mathematische Modelle entwickelt, die es ermöglichen, jeden einzelnen Besucher anhand seines Rezeptionsverhaltens von nur wenigen Objekten einer bestimmten Besucherkategorie zuzuordnen und ihm in seinem Besuchsverlauf automatisiert profilentsprechende Zusatzinformationen an den Info-Stationen anzuzeigen. (Universität Groningen 2013)

Auf diese Weise erreicht das Museum nicht nur ein verbessertes Ausstellungserlebnis für seine Besucher und Besucherinnen, das den realen mit dem virtuellen Raum auch über den Besuch vor Ort hinaus verknüpft, sondern erhält auch valide Angaben in Echtzeit über die Verweildauer der Besucher im Gebäude insgesamt wie vor einzelnen Objekten oder Stationen. In Kombination mit den Informationen über das Interesse an bestimmten Themenrepräsentationen im Museum kann es den Ausstellungsmachern gelingen, sich nicht nur als besucherorientierter, sondern in stärkerem Maße auch als besuchergesteuerter Kulturort zu präsentieren. Für Bibliotheken verbirgt sich hier ein interessanter Ansatz, zumal auch sie immer stärker gefordert sind, den physischen Bibliotheksraum mit dem virtuellen Raum zu verknüpfen. Der Einsatz von RFID nicht nur zur Ausleihe, sondern auch im Sinne des Beispiels aus Assen könnte diese Verknüpfung herstellen und zugleich intensiver und stetiger als bisher den Aufenthalt der Bibliotheksbesucherinnen und -besucher analysieren. Die Ausweitung des RFID-Einsatzes in Bibliotheken wird immer wieder angedacht, hat sich jedoch noch nicht in größerem Umfang durchgesetzt.³¹ Präsentationsmöbel wie an der Bibliothek der Technischen Hochschule Wildau oder der Kunstbibliothek des St. Gallener Sitterwerks, die mit der Radiofrequenz-Technik ausgestattet sind, könnten langfristig auch dazu genutzt werden, die „Umlaufzeiten“ von Freihandbe-

³¹ So hat zum Beispiel Olaf Eigenbrodt bereits 2010 darauf verwiesen, dass es „seit längerem Überlegungen [gibt], mit Hilfe von RFID die Nutzung und Bewegung von Büchern auch innerhalb von Präsenzbibliotheken zu messen“ (Eigenbrodt 2010, S. 258). Näher ausgeführt hat diese Überlegungen Simone Zahn in ihrer Diplomarbeit zum Thema „RFID in Bibliotheken“, wenn auch ihr Vorschlag, RFID für „Managementauswertungen“ zu nutzen, nicht in die Bibliothekspraxis Einzug gehalten hat (Zahn 2007, S. 72–73).

ständen im Publikumsbereich der Bibliothek zu erfassen.³² Nicht an dieser Stelle geklärt werden können Fragen des Datenschutzes und der technischen Umsetzung im Einzelnen. So wäre beispielsweise zu prüfen, inwieweit sich die bisher in Bibliotheken eingesetzten Lese-Ausweise aus datenschutzrechtlichen und technischen Aspekten für ein solches Tracking eignen.

3.4 Aufenthalt und Konsum: Perspektiven des Einzelhandels

Der öffentliche Stadtraum steht seit jeher in enger Symbiose mit ökonomischem Geschehen. „Handel ist eine der Gründungsfunktionen von Städten, und Städte waren immer auch Konsumentenstädte“, hält der Stadtforscher Jan Wehrheim (2007, S. 7) fest. Diese enge Verbindung und die gegenseitige Abhängigkeit lockern sich allerdings seit einigen Jahren – und neue Repräsentationsformen des Handels außerhalb städtischer Infrastrukturen („Centerisierung“, Mösel 2002, S. 93) und im virtuellen Raum (Online-Handel) zeigen, dass der Markt auch losgelöst von städtischen Kontexten funktioniert. Umgekehrt wird dies allerdings in Frage gestellt – und Kommunen wie Stadtmarketing-Verbände „unternehmen Vieles [...], um den Markt in der Stadt zu halten oder ihn in neuer Form in die Stadt zu holen“ (Wehrheim 2007, S. 7). Neben den Kommunen sind es in erster Linie die Einzelhändler selbst, die sich vor dem Hintergrund dieser Veränderungen stärker damit konfrontiert sehen, neues Wissen über das Kundenverhalten vor Ort generieren zu müssen. Für sie gilt der Leitsatz der Markt- und Kundenforschung: „Wer im Wettbewerb seine Ziele erreichen will, muss sich an den Interessen und am Verhalten seiner Kunden ausrichten.“ (Silberer 2009a, S. 12)

Die Erforschung des Kundenverhaltens und die Analyse von Aufenthalt im räumlichen Kontext der Stadt, des Ladengeschäfts und des Einkaufszentrums stehen daher im Vordergrund des folgenden Abschnittes. Vorgestellt werden Ansätze, Beispiele und technische Anwendungen, die auch auf mögliche Schnittstellen zwischen bibliothekarischen und kommerziell geleiteten Erkenntnisinteressen verweisen.

Öffentlicher Stadtraum – Frequenzerhebungen in Innenstädten: Nicht nur Kulturinstitutionen wie Bibliotheken oder Museen interessieren sich für die Anzahl der Besucherinnen und Besucher in ihren Räumen. Auch im öffentlichen und damit offenen Raum der Stadt besteht Interesse, das Publikumsaufkommen über längere Zeiträume zu beobachten und zu analysieren. Dabei steht nicht so sehr der Sicherheitsaspekt im Vordergrund, sondern vielmehr die Furcht vor Frequenzeinbußen zugunsten von außerstädtischen Einkaufszentren und Fachmärkten in Randlage (Wirtschaft in der Region 2009). Die Dachorganisation der Einzelhandelsverbände HDE fordert deshalb, Innenstädte und ihre Funktion im öffentlichen Raum aufrechtzuerhalten und zu entwickeln:

„Die gewachsenen, traditionsreichen Innenstädte können auch zukünftig [...] Mittelpunkte des städtischen Lebens sein. Weil sich Kundenprofile und Einkaufsgewohnheiten ändern, neue Konkurrenzen auf der ‚Grünen Wiese‘ oder im Internet entstanden sind, müssen die Innen-

³² Während die Bibliothek in Wildau die RFID-Technik explizit einsetzt, um die Nutzung von Zeitschriften zu evaluieren (Zissel und Kissig 2011), wird im Sitterwerk in St. Gallen die Radiofrequenz-Technik genutzt, um in die dortige Kunstbibliothek nach dem Prinzip der dynamischen Ordnung aufzubauen (Bauerle-Willert et al. 2013).

städte ihre ureigenen Stärken wieder besser zur Geltung bringen. Dazu zählt Vielfalt: die Konzentration von Geschäften aller Art, verbunden mit lebendiger Nutzungsmischung, attraktivem öffentlichem Raum sowie kulturellen und sozialen Angeboten.“ (BMVBS und HDE 2013, S. 3)

Jenseits von Überwachungsmaßnahmen zur Erhöhung der Sicherheit im öffentlichen Raum setzen Städte daher Kamera- und andere Erfassungssysteme mittlerweile auch ein, um genaue Informationen über das Publikumsaufkommen im innerstädtischen Bereich zu erhalten. Ein Beispiel hierfür ist das Projekt „Gemeindeübergreifende Frequenzerhebungen für Ortskerne und Innenstädte“, das zunächst 2009 für einen Verbund österreichischer Gemeinden und Stadtmarketing-Organisationen realisiert wurde. Mittlerweile werden für rund 100 Städte Personenzählungen durchgeführt und ausgewertet (CS, A S. 83). An der Durchführung des Projekts sind die Wirtschaftskammer Tirol, das auf Personenzählanlagen spezialisierte Unternehmen Scanmarketing und die Kommunal- und Unternehmensberatung Team Schaffner beteiligt. Ziel ist es, sowohl für einzelne Gemeinden als auch gemeindeübergreifend ein Monitoringsystem zur Verfügung zu stellen, mit dessen Hilfe das Aufkommen von Passantinnen und Passanten in einem vorab definierten innerstädtischen Bereich beobachtet und analysiert werden kann. (Wirtschaft in der Region 2009) Je nach lokaler Gegebenheit und Interessensfokus der Gemeinde werden hierzu an zentralen Einkaufsstraßen oder Veranstaltungs- und Marktplätzen Zählanlagen installiert, die entweder im Dauerbetrieb, in regelmäßigen Abständen oder nur bei besonderen Veranstaltungen und Aktionen erheben. Ob Lichtschranken, Videosysteme oder thermografische Sensoren zum Einsatz kommen, ist abhängig von der jeweiligen Situation vor Ort. Die Ergebnisse der Zählung können die teilnehmenden Städte über eine von Team Schaffner entwickelte und verwaltete Datenbank (API – „Austria PassantInnen Index“) abrufen und auf Wunsch auch vergleichen. Dort stehen Tageswerte, Wochengrafiken und Wochenvergleiche zur Verfügung. (CS, A S. 84) Aus der Betrachtung längerer Zeiträume zum einen, aber auch im Vergleich mit anderen Standorten lassen sich verschiedene Aussagen ableiten, die den „Standort Innenstadt“ beschreiben und gegebenenfalls strategische Entscheidungen der Einzelhändler vor Ort erfordern. Christian Schaffner, Geschäftsführer der an dem Projekt beteiligten Unternehmensberatung, führt weiter an, dass die Frequenzzahlen darüber hinaus sowohl für „nachträgliche PR-Meldungen“ zu Besuchszahlen von Open-Air-Veranstaltungen als auch „zur politischen Legitimation von Infrastrukturmaßnahmen“ (CS, A S. 83) genutzt werden. So weisen zum Beispiel kleinere Städte unter 50.000 Einwohner und ländlicher Prägung häufig eine hohe Frequenz am Morgen auf, die oft ein Indikator für einen schwach ausgeprägten Branchenmix ist. Um auch in den Abendstunden frequentiert zu werden und die Kaufkraft der tagsüber Berufstätigen zu binden, können Stadtentwicklung und Stadtmarketing Maßnahmen ergreifen, um den Branchenmix zu erhöhen und die Ladenöffnungszeiten in die Abendstunden hinein zu verlängern. (Schaffner 2013)

Kundenverhalten, Laufwege und Konversionsraten – wie mit Hilfe von videobasierten Sensoren Ladenstruktur, Produktsortiment und Kundenansprache in Kaufhäusern und Ladengeschäften verbessert werden kann: Nicht unähnlich den Bibliotheken sieht sich der stationäre Einzelhandel mit digitalen Angeboten konfrontiert, die mitunter als Bedrohung für die physische Handelspräsenz wahrgenommen werden.

„Seit Breitbandverbindungen sowohl für stationäre Rechner und Laptops als auch für mobile Endgeräte kostengünstig angeboten werden und damit einem Großteil der Bevölkerung ständig zur Verfügung stehen, wird der Besuch eines stationären Einzelhändlers immer seltener notwendig. Dabei geht es längst nicht mehr nur um Musik oder Bücher.“ (Kröckel 2014, S. 1)

Die stationären Einzelhändler stellt dies vor die Herausforderung, die Bedürfnisse ihrer Kunden zu erforschen und zu verstehen, um sich bei sich verändernden Einkaufsgewohnheiten behaupten zu können. Das daraus erwachsende Plädoyer für Kundenforschung zielt letztlich auch darauf ab, das „Category Management“ vor Ort, also die Sortimentsgliederung, die Zuteilung von Regal- und Flächenkapazitäten und die Anordnung von Produkten im Regal, zu optimieren (Zimmermann 2008, S. 1–2). Bislang wurde hierfür hauptsächlich auf Daten aus den Warenwirtschafts- und Kassensystemen zurückgegriffen. „[A]nalysis of shopper behavior at the POS [point of sale; d. Verf.] has so far not assumed great significance – either in theory or practice.“ (Silberer et al. 2009, S. 198) Anders als im Online-Handel, wo die Navigationswege zur Produktsuche und das Verhältnis zwischen Produktprüfung und Produktkauf über Serverprotokolldateien genau analysiert werden können, wurden der Aufenthalt vor Ort, die Laufwege und Kundenaktivität im stationären Handel bislang nicht verstetigt untersucht (Kröckel 2014, S. 2–6). Damit blieb auch der große Anteil der Nicht-Käufer, die sich zwar im Geschäft aufgehalten, jedoch nichts gekauft haben, weitgehend unberücksichtigt.³³ (Klausmann et al. 2009, S. 2)

Abhilfe schaffen hier vor allem videobasierte Systeme, die sowohl zur einfachen Personenzählung als auch zur Analyse von Laufwegen und Verweilzeiten genutzt werden können.

„Videobasierte Sensoren bestehen aus einer Videokamera und einer nachgeschalteten Rechneinheit, die die Kamerabilder fortlaufend auswertet. Durch Einzeichnen von virtuellen Zähllinien ins Kamerabild wird bei Übertritt von Personen eine Zählung ausgelöst. Die Zählergebnisse werden auf der Rechneinheit abgelegt und sind per Netzwerk zugreifbar.“ (Klausmann et al. 2009, S. 61)

Wie mit Hilfe derartiger Systeme Laufwege von Besuchern ausgewertet werden können, hat Kröckel in seiner Dissertation aufgezeigt. Bildsensoren, die das Kundenverhalten seitlich oder aus der Vogelperspektive erfassen, erzeugen als Rohdaten Videoströme, aus denen Laufwegdaten extrahiert werden können. Diese lassen sich hinsichtlich der Aufenthaltsdauer im erfassten Bereich, der Bewegungsgeschwindigkeit, der Anzahl der Stopps und Richtungswechsel und der Anzahl und der Reihenfolge der besuchten Ladenbereiche auswerten. Auch das soziale Verhalten, also die Struktur, in der die Besucher sich im Laden bewegen – ob als Einzelpersonen oder als Gruppe –, und die Kontaktfreudigkeit zu anderen Kunden, kann untersucht werden. (Kröckel 2014, S. 178–179) Über videobasierte Sensoren kann auch die Attraktivität von einzelnen Warenträgern genauer in den Blick genommen werden. Dazu wird die Fläche, die an die entsprechenden Regale anschließt, von den Sensoren erfasst und über eine Software in virtuelle Felder unterteilt. Sobald sich Personen in den entsprechenden Flächenabschnitten aufhalten, werden die Felder aktiviert. In der Regel wird für jedes einzelne Feld aufgezeichnet, wann der Flächenabschnitt betreten wurde und wie lange sich Besucher oder Besucherinnen dort

³³ Die Autoren führen an, dass immerhin zwischen 90 und 95 Prozent aller Ladenbesucher Nicht-Käufer sind. (Klausmann et al. 2009, S. 2)

aufgehalten haben. Auf diese Weise kann ermittelt werden, welche Warenträger nur passiert werden und bei welchen über eine längere Verweildauer auf eine größere Attraktivität geschlossen werden kann. (Klausmann et al. 2009, S. 43–44)

In der Frage, wie der stationäre Handel Erkenntnisse des Online-Handels für sich nutzen und Kundenverhalten vor Ort analysieren kann, kommt der Konversionsrate eine besondere Bedeutung zu. Häufig für Web-Shops ermittelt, bildet diese Größe „das Verhältnis zwischen den Besuchern und den Kunden, also denjenigen Besuchern, die auch einen Kauf getätigt haben“ ab und ist damit die „Basiskennzahl zur Messung der Leistungsfähigkeit eines Shops“ (Klausmann et al. 2009, S. 21). Die Konversionsrate des physischen Raums setzt sich zusammen aus der Anzahl der getätigten Käufe, die das Kassensystem über die Anzahl der ausgegebenen Kassenbons ausweist, und den Besucherdaten, welche die Personenzählanlage in der Eingangssituation eines Ladengeschäfts ermittelt. Indirekt gerät damit natürlich auch die Zahl der Nicht-Käufer in den Blick – im stationären Einzelhandel fällt diese bei massivem Besucherandrang in der Regel größer aus, da „eine sehr große Besucheranzahl zu einem Kapazitätenengpass beim Verkaufspersonal sowie bei der Kassenabfertigung führt“ (Klausmann et al. 2009, S. 22). Durch eine konsequente Tagesverlaufsanalyse kann geprüft werden, ob eine organisatorische Ablaufveränderung, auch hinsichtlich des Personaleinsatzes, zum gewünschten Effekt geführt hat. Die Bewertung, ob eine bestimmte Konversionsrate eher gut oder schlecht ist, kann indes nur durch den Langzeit- bzw. Vorher-Nachher-Vergleich oder durch Vergleich mit anderen Standorten oder Wettbewerbern erfolgen. (Klausmann et al. 2009, S. 29)

Indem videobasierte Sensoren und Systeme zur Datenerhebung eingesetzt werden, können Analyseinstrumente aus dem Online-Handel auch für den stationären Handel nutzbar gemacht werden. Zielgröße einer solchen Aufenthalts- und Verhaltensanalyse im Bereich des Handels ist zum einen ganz allgemein der Umsatz:

„Grundsätzlich kann davon ausgegangen werden, dass eine Verbesserung der Kundenkenntnis dazu führt, dass das Angebot, dessen Präsentation, dessen Kommunikation und die Preise besser auf die Interessen und die Zahlungsbereitschaft der Kunden abgestellt werden und damit der Markterfolg sowie das Betriebsergebnis verbessert wird.“ (Silberer 2009b, S. 33)

Indem die Erfassungs- und Analyseverfahren kontinuierlich Informationen für Management und Verkaufspersonal bereitstellen, unterstützen sie zum anderen aber auch maßgeblich bei Entscheidungen zur Ladenstruktur und Raumgestaltung, zur Kundenansprache und zum Produktsortiment. (Kröckel 2014, S. 181)

Mall Rats – Aufenthalt aus der Perspektive von Einkaufszentren: Einkaufszentren, Shopping Malls oder Shoppingcenter sind definiert als „group of retail or other commercial establishments that is planned, developed, owned and managed as a single property“ (ICSC). Doch die gesellschaftliche Funktionen von Shoppingcentern gehen über die Definition als räumlich verdichtete Konglomerate von Einzelhandelsanbietern hinaus – ganz bewusst werden die Malls von ihren Planern und Betreibern nach dem Vorbild von Marktplätzen und damit des öffentlichen Raums konzipiert, mit dem Ziel, möglichst viele Besucher für einen möglichst langen Zeitraum anzuziehen.

„In dem Maße, in dem die Malls immer mehr Funktionen integrieren, von Bibliotheken über Behörden zu Ärztezentren, Kinos, Restaurants, Bars, Fitnessstudios, in den USA gar Kirchen etc. pp., in dem Maße werden sie auch zu Zentren der Freizeitgestaltung und des gesamten städtischen Lebens. Shopping Malls sind insofern nicht als große Supermärkte zu anzusehen, sie sind sozial bedeutungsvoll – und vor allem wollen die Betreiber, dass sie es werden.“ (Wehrheim 2007, S. 9)

Die Bemühungen der Betreiber, wie sie Wehrheim hier schildert, den Aufenthalt im Shoppingcenter so vielfältig wie möglich zu gestalten, finden Anklang, auch wenn Einkaufszentren nicht als der heterogene Ort gelten können, den der öffentliche Stadtraum darstellt. Am Beispiel von Jugendlichen zeigen Gestring und Neumann, warum Einkaufszentren beliebte Aufenthaltsorte sind, obwohl sie im Gegensatz zum öffentlichen Raum der Straße als hochgradig kontrolliert gelten (Gestring und Neumann 2007, S. 135). Die Autoren führen das Phänomen der sogenannten „mall rats“³⁴ auf die Attraktivität der Einkaufszentren zurück, die für Jugendliche in Teilen die Funktion des öffentlichen Raums übernommen haben. Über ihre Konsumorientierung hinaus bieten sie Sicherheit und Rückzug, sind gut erreichbar und zugänglich und stellen Erlebnisorte dar, an denen insbesondere Jugendliche Handlungsmöglichkeiten ausprobieren können. (Gestring und Neumann 2007, S. 143–146)

„Shopping Malls sind kein reiner Konsumraum, sondern auch ein akzeptierter und häufig genutzter Freizeitraum. Dabei werden nicht nur spezifische Einrichtungen der Mall selber, wie Cafés, Kinos oder ähnliches, genutzt, sondern der Raum der Mall als ein Ganzes.“ (Gestring und Neumann 2007, S. 144)

Einschränkend verweisen die Autoren aber auch darauf, dass Malls im Unterschied zum öffentlichen Raum kaum Möglichkeiten zur Interaktion bieten. Die „Begegnung mit fremden Personen und Rollen“ (Gestring und Neumann 2007, S. 148), wie sie typisch für low-intensive meeting places wie Bibliotheken ist, gehört hier nicht zur Normalität. Strenge Hausordnungen, Sicherheitspersonal und die lückenlose Videoüberwachung sorgen dafür, dass Angehörige von Randgruppen keinen Zutritt erlangen, sondern dass es eine „breite Mitte“ (Gestring und Neumann 2007, S. 148) ist, die in Shopping Malls das Publikum stellt. Was die Autoren hier für die Zielgruppe der Jugendlichen erarbeitet haben, kennzeichnet Aufenthalt und die Attraktivität von Aufenthalt in Einkaufszentren grundsätzlich. Indem Personen mit kaum vorhandener Kaufkraft oder nicht in die Umgebung der Mall integrierbarem Verhalten ausgeschlossen werden, ziehen Einkaufszentren nicht nur einen weitgehend begrenzten sozialen Kreis an, sondern produzieren auch homogene Verhaltens- und Nutzungsweisen auf das gesamte Publikum bezogen. (Sievers 2007, S. 226–234)

Zur Konstruktion der Shopping Mall als Aufenthalts-, Freizeit- und Konsumort trägt auch die kontinuierliche Konsumenten- und Verhaltensforschung bei, die in vielen Centern betrieben wird.

„Die Erforschung der Ansprüche und Bedürfnisse [...] setzt sich auch während des Betriebs kontinuierlich fort – sei es nun durch eingebaute Chips [gemeint sind RFID-Chips an Waren; d. Verf.] oder aber Videokameras, die den Betriebsablauf beobachten und dazu dienen Besu-

³⁴ Als „mall rats“ bezeichnen die Autoren Jugendliche, die einen Großteil ihrer Freizeit in Einkaufszentren verbringen, und verweisen auf den namensgebenden Aufsatz von George H. Lewis (1989) „Rats and Bunnies: Core Kids in an American Mall“ in der Zeitschrift *Adolescence* 24 (96), S. 881-889.

cherströme zu kanalisieren und deren Reaktionen auf Werbung zu untersuchen.“ (Sievers 2007, S. 230)

In welchem Umfang eine derartige, mit Hilfe von Computer-, Funk- und Videotechnik realisierte Überwachung und Evaluation zur Inszenierung einer perfekten Konsumwelt tatsächlich eingesetzt wird, lässt sich durch Nachfrage bei Shoppingcentern nicht leicht eruieren. Aus einem Video des Künstlers Chris Oakley aus dem Jahr 2004 lässt sich ableiten, wie ein Szenario aussehen könnte, das den „gläsernen Kunden“ in Echtzeit bei seinem Einkaufserlebnis begleitet und sein Verhalten auswertet (Oakley 2004).

Anders als es sein Kunstprojekt „The Catalogue“ nahelegt, werden in Einkaufszentren im deutschsprachigen Raum nach Kenntnis der Verfasserin bislang jedoch selten derart umfassende Beobachtungstechniken eingesetzt. So sieht beispielsweise die ECE Projektmanagement GmbH, eine der größten Shoppingcenter-Betreibergesellschaften in Europa, in der automatisierten Analyse von Laufwegen und Aufenthaltsdauern durchaus ein aktuelles Thema, plant zur Zeit jedoch lediglich ein Pilotprojekt, um technische Möglichkeiten und deren Einsatzfelder zu prüfen. Zur Analyse von Aufenthalt in von der ECE betriebenen Centern werden bislang lediglich Befragungen vorgenommen, die unter anderem die voraussichtliche Dauer des Zentrumsbesuchs erfassen.³⁵ Dies bestätigt auch Sebastian Schneemann, Center-Manager eines Einkaufszentrums in der Innsbrucker Innenstadt. Die einzige automatisiert erhobene Kennzahl ist dort die Besucherfrequenz, die dem Center-Management in erster Linie zur Standortvermarktung und als Argument zur Anwerbung neuer Shop-Mieter dient (SSc, A S. 84). Sie wird in Stundenintervallen durch Thermokameras am Eingang des Einkaufszentrums erfasst, so dass ersichtlich wird, zu welchen Tageszeiten der Besucherandrang am stärksten ist. Eine hohe Mittagsfrequenz zum Beispiel macht das Einkaufszentrum auch für Gastronomie-Anbieter attraktiv. Um die Aufenthaltsdauer der Besucherinnen und Besucher zu ermitteln, führt das Einkaufszentrum jährliche Befragungen durch. Zusätzlich greift der Center-Manager auch auf Informationen zurück, die durch das hauseigene Parkhaus erhoben werden. Die dort erfassten Parkzeiten können – reduziert um den durch Befragung ermittelten Anteil derer, die das Parkhaus genutzt, nicht aber das Einkaufszentrum besucht haben – auch Aufschluss darüber geben, wie viel Zeit die Besucher und Besucherinnen im Einkaufszentrum verbracht haben (SSc, A S. 85)

Die Verteilung im Innenbereich des Einkaufszentrums wird im Innsbrucker Fall einmal jährlich durch manuelle Besucherzählung an den Etagenzugängen erhoben. Dass hier auch der Einsatz eines automatisierten Verfahrens möglich wäre, zeigen Klausmann et al. 2009. Um abteilungs- bzw. etagenspezifische Kennzahlen zu erhalten, schlagen die Autoren vor, (videobasierte) Personenzählanlagen so zu installieren, dass die Zahl der Besucherinnen und Besucher nicht nur am Gebäudeeingang, sondern auch an Abteilungszugängen erfasst wird. So kann im Tages-, Wochen- und Jahresverlauf das Verhältnis der Besucherzahl einer Abteilung zur Gesamtbesucherzahl genauso ermittelt werden wie der

³⁵ Diese Auskunft hat eine Mitarbeiterin aus dem Bereich Marktforschung auf telefonische Nachfrage der Verfasserin am 1. April 2014 erteilt. Zu den Einzelheiten des Pilotprojekts waren keine Informationen erhältlich.

Füllstand eines Stockwerks, also die Anzahl der Personen, die sich zu einem gegebenen Zeitpunkt auf der Ebene aufhalten. (Klausmann et al. 2009, S. 40)

Die hier vorgestellten Beispiele zeigen, dass der stationäre Einzelhandel – wenngleich nicht flächendeckend und umfassend – bereits Ansätze entwickelt hat, um das Verhalten seiner Besucherinnen und Besucher vor Ort und damit auch ihren Aufenthalt zu erfassen und für sich auszuwerten. Auch wenn hier kommerzielle Interessen im Vordergrund stehen: Gerade die um eine hohe Aufenthaltsqualität bemühten Einkaufszentren und Kaufhäuser versprechen, als Gegenstand weiterer Studien wichtige Hinweise für Bibliotheken zum quantitativen Umgang mit Aufenthalt zu liefern.

3.5 Zwischenfazit: Inhalte, Methoden und Zwecke von Aufenthaltsmessung

Auch wenn einige der hier aufgeführten Beispiele auf den ersten Blick scheinbar wenig mit Bibliotheken und deren aufenthaltsbestimmenden Faktoren zu tun haben, so zeigt sich hier doch deutlich, wie etabliert tages- und wochengenaue Frequenzanalysen, die Erfassung von Verweilzeiten und die Evaluierung von Laufwegen mittlerweile sind. Das den Momentaufnahmen Gemeinsame – und letztlich auch ihre Brücke zur Bibliothek – liegt in ihrer jeweiligen Funktion als öffentlicher Raum mit Lern- und Freizeitfunktion, deren Träger, Betreiber und Manager einzelnen Aspekten von Aufenthaltsqualität große Bedeutung zumessen und kontinuierlich evaluieren.

Die vorliegende Arbeit ist nicht so angelegt, als dass die hier vorgestellten Momentaufnahmen universalisiert und die thematisierten Methoden zu brancheninternen Standards erhoben werden könnten. Die Momentaufnahmen der Beispiele und Praktiken zur Messung von Aufenthalt – in der Bibliothek, im Museum oder an Orten des Konsums – zeigen jedoch, dass die Analyse von Aufenthalt für die Betreiber der Einrichtungen durchaus ein wichtiges Instrument ist, auch wenn gegenwärtig ganz unterschiedliche Verfahrensweisen zum Einsatz kommen, um Aufenthalt von Besucherinnen und Besuchern raum-zeitlich auszuwerten. Ob durch die Analyse von Login-Daten, durch Beobachtung und Befragung, durch den Einsatz von RFID oder von videobasierten Systemen – im Fokus des Interesses stehen neben Besucherfrequenzen auch stets Verweilzeiten, Laufwege und Füllstände in Räumen. Selbst bei schwierigen räumlichen Gegebenheiten wie im Outdoor-Bereich oder in mehrstöckigen Gebäuden ist inzwischen der Einsatz von Messanlagen und damit die stetige und automatisierte Analyse von Publikumsaufkommen möglich. Der Triangulation mit qualitativ erhobenen Daten kommt dabei eine besondere Bedeutung zu, wie das Beispiel des Jüdischen Museums zeigt. Nur so kann nicht nur Verhalten erfasst, sondern können auch Motivationen erkundet werden.

Die Zwecke, unter denen derartige Analysen erfolgen, sind dabei über die Branchen und Methoden hinweg einheitlich: Stets werden Besucherorientierung, Unterstützung im operativen wie im strategischen Controlling, Legitimation gegenüber Unterhaltsträgern oder politischen Gremien und letztlich auch eine – kommerziell oder kulturell konnotierte – „Output“-Steigerung von den Experten aus Theorie und Praxis als Ziele von Aufenthaltsevaluationen angeführt.

4 Fazit und Ausblick

Aufenthalt in Bibliotheken kann nicht betrachtet werden, ohne den Blick auf den physischen Bibliotheksraum zu richten. Die vorliegende Arbeit hat gezeigt, dass dem physischen Bibliotheksraum eine vielschichtige und mehrfunktionale Bedeutung zukommt. Ungeachtet des Bibliothekstyps wird er konzipiert und angeeignet als learning space, inspiration space, meeting space und performative space. Das Defizit derartiger Bibliothekskonzeptionen besteht bislang darin, dass sie kaum Möglichkeiten berücksichtigen, um die Bedeutungen nachzuprüfen oder abzubilden, die sie der Bibliothek als physischem Ort zuschreiben. Um den Ort jenseits theoretischer Reflexionen oder empirischer Einzelfallanalysen zu legitimieren, fehlen sowohl automatisierte Methoden als auch Indikatoren. Die „Leistung“ der Bibliothek als physischer Ort – der Aufenthalt, den sie hervorbringt – fließt damit nicht in die Leistungsmessung von Bibliotheken ein.

Momentaufnahmen aus den Kontexten Bibliothek, Museum und Einzelhandel zeigen, dass die automatisierte Messung und Analyse von Aufenthalt in Ansätzen und mit unterschiedlichen Schwerpunkten bereits praktiziert wird. Es kommen Verfahren und Techniken wie die Analyse von Login-Daten, die Erfassung über RFID-Sensoren, einfache Personenzählanlagen oder videobasierte Systeme zum Einsatz. In Kombination mit anschließenden Befragungen könnten diese Verfahren auch Bibliotheken dazu dienen, den Aufenthalt ihrer Besucherinnen und Besucher zu erfassen, um ihre Leistung als Ort zu evaluieren. Die folgende Tabelle führt die diskutierten Möglichkeiten zusammen und verbindet die aus dem Diskurs abgeleiteten Attribute des physischen Bibliotheksraums mit möglichen Indikatoren und Methoden der Erfassung:

Fokus	Indikator	Methode
Gebäude insgesamt	Frequenz	<ul style="list-style-type: none"> • Frequenzanalyse durch Personenzählanlagen (videobasiert)
	Verweildauer	<ul style="list-style-type: none"> • RFID-basierte Erfassung
Einzelarbeitsplätze	Auslastung / Belegung / Verweildauer	<ul style="list-style-type: none"> • Auswertung von Login-Daten • RFID-basierte Erfassung
Gruppen- und Gemeinschaftsbereiche	Auslastung / Belegung / Verweildauer	<ul style="list-style-type: none"> • Auswertung der Login-Daten • RFID-basierte Erfassung
	Frequenz (im Vergleich zu anderen Bereichen)	<ul style="list-style-type: none"> • Frequenzanalyse durch Personenzählanlagen (videobasiert)
Cafés und andere gastronomische Angebote	Frequenz (im Vergleich zu anderen Bereichen)	<ul style="list-style-type: none"> • Frequenzanalyse durch Personenzählanlagen (videobasiert)
Nähe zum Bestand	Mediennutzung vor Ort	<ul style="list-style-type: none"> • RFID-basierte Erfassung
	Verhältnis Besucher - Entleiher	<ul style="list-style-type: none"> • Konversionsrate (Besuchszahlen – Ausleihquittungen)
Zonierung	Frequenz (alle Bereiche im Vergleich)	<ul style="list-style-type: none"> • Frequenzanalyse durch Personenzählanlagen (videobasiert)

Tabelle 1: Automatisierte Erfassung von Aufenthalt in Bibliotheken

Dieser Überblick fasst die Ergebnisse der vorliegenden Arbeit zusammen und zeigt, welche Möglichkeiten derzeit bestehen, Aufenthaltsmessung in Bibliotheken im Kontext einer Neubewertung des physischen Bibliotheksraums durchzuführen. Ziel derartiger Messungen muss es sein, Bibliotheken in der Planung ihres Raumangebots zu unterstützen, sie als physischen Ort stärker zu legitimieren und sie im Management und Betrieb zu optimieren – sei es, um Öffnungszeiten zu überprüfen, den Personaleinsatz zu planen oder ihre Bestände besucherfreundlich zu präsentieren.

Es steht außer Frage, dass damit nur ein erster Diskussionsbeitrag zu einem Thema geschaffen ist, das weiterer Untersuchungen bedarf. Keines der hier betrachteten Verfahren – mit Ausnahme des Beispiels aus Karlsruhe – wurde bisher in Bibliothekskontexten tatsächlich erprobt. Die mit den entsprechenden Technologien verbundenen Kosten, aber auch der Aufwand im Betrieb muss genauso überprüft werden wie die Frage des Datenschutzes. Dabei muss bewusst sein, dass die individuelle Motivation des Besuchs mit Hilfe automatisierter Verfahren nicht erforscht werden kann und dafür klassische Methoden der qualitativen Forschung weiterhin unverzichtbar sind. Doch wollen Bibliotheken ihre gesellschaftliche Bedeutung als Orte des Lernens und der Interaktion, der Inspiration und des Handelns stärken und ausbauen, so müssen sie neue Verfahren und Techniken in den Blick nehmen, die Aufenthalt in Bibliotheken mess- und evaluierbar machen. Einige dieser Verfahren wurden hier als Impulsgeber für die weitere Diskussion vorgestellt. Ihre Einbindung in die Praxis muss Gegenstand künftiger Untersuchungen bleiben.

Tabellen- und Abbildungsverzeichnis

Abb. 1	Die vier Funktionsräume der Bibliothek.....	21
Abb. 2	Ausschnitt des Wegweisers auf der Website der Bibliothek	35
Tab. 1	Automatisierte Erfassung von Aufenthalt in Bibliotheken	49

Quellen- und Literaturverzeichnis

Unveröffentlichte Quellen

RS, Anhang (A) S. 61-62: E-Mail-Korrespondenz d. Verf. mit Raphael Straub vom Karlsruher Institut für Technologie am 8.04.2014.

UD, Anhang (A) S. 63: E-Mail-Korrespondenz d. Verf. mit Uwe Dierolf vom Karlsruher Institut für Technologie am 8.04.2014.

CS, Anhang (A) S. 83-84: E-Mail-Korrespondenz mit Christian Schaffner von Team Schaffner in Wien am 12. Und 13.05.2014.

CB, Anhang (A) S. 64-76: Interview mit Christiane Birkert vom Jüdischen Museum Berlin am 10.04.2014.

SSc, Anhang (A) S. 84-85: Telefongespräch mit Sebastian Schneemann vom Kaufhaus Tyrol in Innsbruck am 10.04.2014.

Publikationsverzeichnis

[Alle Netzpublikationen wurden zuletzt geprüft am 22.03.2015.]

Der Bibliotheksindex. BIX 2013. Unter Mitarbeit des Deutschen Bibliotheksverbands (2013). Wiesbaden: Dinges & Frick.

Aabø, Svanhild (2005): Are public libraries worth their price?: A contingent valuation study of Norwegian public libraries. In: *New Library World* 106 (11/12), S. 487–495. DOI: 10.1108/03074800510634973.

Aabø, Svanhild; Audunson, Ragnar (2012): Use of library space and the library as place. In: *Library & Information Science Research* 34 (2), S. 138–149. DOI: 10.1016/j.lisr.2011.06.002.

Aabø, Svanhild; Audunson, Ragnar; Vårheim, Andreas (2010): How do public libraries function as meeting places? In: *Library & Information Science Research* 32 (1), S. 16–26. DOI: 10.1016/j.lisr.2009.07.008.

Antell, Karen; Engel, Debra (2007): Stimulating Space, Serendipitous Space: Library as Place in the Life of the Scholar. In: John E. Buschman und Gloria J. Leckie (Hg.): *The Library as Place. History, Community, and Culture*. Westport: Libraries Unlimited, S. 163–176.

Audunson, Ragnar (2005): The public library as a meeting-place in a multicultural and digital context: The necessity of low-intensive meeting-places. In: *Journal of Documentation* 61 (3), S. 429–441. DOI: 10.1108/00220410510598562.

Barr, Robert B.; Tagg, John (1995): From Teaching to Learning — A New Paradigm For Undergraduate Education. In: *Change: The Magazine of Higher Learning* 27 (6), S. 12–26. DOI: 10.1080/00091383.1995.10544672.

Bauerle-Willert, Dorothée; Bieri, Susanne; Kern, Christian; Mareis, Claudia; Matter, Gerhard; Messner, Philipp et al. (2013): *Archive der Zukunft – neue Wissensordnungen im Sitterwerk*. St. Gallen: Sitterwerk.

- Baur, Joachim (2010): Museumsanalyse: Zur Einführung. In: Joachim Baur (Hg.): Museumsanalyse. Methoden und Konturen eines neuen Forschungsfeldes. Bielefeld: transcript, S. 7–14.
- Bennett, Scott (2005): Righting the Balance. In: Council on Library and Information Resources (Hg.): Library as place. Rethinking roles, rethinking space. Washington, D.C: Council on Library and Information Resources (CLIR publication, 129 : Perspectives on the evolving library), S. 10–24. Online verfügbar unter <http://www.clir.org/pubs/reports/pub129/bennett.html>.
- BMVBS; HDE (2013): Händler machen Stadt. Engagement des Einzelhandels für attraktive Städte. Bundesministerium für Verkehr, Bau und Stadtentwicklung (BMVBS); Handelsverband Deutschland (HDE). Online verfügbar unter https://www.bmvi.de/SharedDocs/DE/Anlage/StadtUndLand/Stadtentwicklung/haendler-machen-stadt.pdf?__blob=publicationFile.
- Carlson, Scott (2001): The Deserted Library. As Students Work Online, Reading Rooms Empty Out - Leading Some Campuses to Add Starbucks. In: *Chronicle of Higher Education* 48 (12), S. A35. Online verfügbar unter <http://chronicle.com/article/The-Deserted-Library/32747/>.
- Council on Library and Information Resources (Hg.) (2005): Library as place. Rethinking roles, rethinking space. Washington, D.C: Council on Library and Information Resources (CLIR publication, 129: Perspectives on the evolving library). Online verfügbar unter: <http://www.clir.org/pubs/reports/pub129/pub129.pdf>.
- Crawford, Walt; Gorman, Michael (1995): Future Libraries: Dreams, Madness, and Reality. Chicago, London: American Library Association.
- DBS ÖB 2013: Deutsche Bibliotheksstatistik (DBS). Öffentliche Bibliotheken BJ 2013. Online verfügbar unter <http://www.bibliotheksstatistik.de/eingabe/fbarchiv.php>.
- DBS WB 2013: Deutsche Bibliotheksstatistik (DBS). Wissenschaftliche Universal- und Hochschulbibliotheken BJ 2013. Online verfügbar unter <http://www.bibliotheksstatistik.de/eingabe/fbarchiv.php>.
- Demas, Sam (2005): From the Ashes of Alexandria: What's Happening in the College Library? In: Council on Library and Information Resources (Hg.): Library as place. Rethinking roles, rethinking space. Washington, D.C: Council on Library and Information Resources (CLIR publication, 129 : Perspectives on the evolving library), S. 25–40. Online verfügbar unter <http://www.clir.org/pubs/reports/pub129/demas.html>.
- Deutscher Bundestag (2001): Gesetz zur Errichtung einer »Stiftung Jüdisches Museum Berlin« vom 16. August 2001. Online verfügbar unter <http://www.jmberlin.de/main/DE/Pdfs/Rund-ums-Museum/Stiftungsgesetz.pdf>.
- Deutsches Institut für Normung (2009): Bau- und Nutzungsplanung von Bibliotheken und Archiven. Berlin: Beuth (DIN-Fachbericht, 13).
- Dierolf, Uwe; Mönnich, Michael W.; Schnalke, Markus (2013): Ein Leitsystem für Lern- und Arbeitsplätze in den Bibliotheken des Karlsruher Instituts für Technologie. In: *b.i.t.online* 16 (3), S. 216–222. Online verfügbar unter <http://www.b-i-t-online.de/heft/2013-03-nachrichtenbeitrag-dierolf.pdf>.
- Dünne, Jörg (2012): Soziale Räume. Einleitung. In: Jörg Dünne und Stephan Günzel (Hg.): Raumtheorie. Grundlagentexte aus Philosophie und Kulturwissenschaften. Unter Mitarbeit von Hermann Doetsch und Roger Lüdeke. 7. Aufl. Frankfurt am Main: Suhrkamp, S. 289–303.
- Eigenbrodt, Olaf (2006): Living Rooms and Meeting Places - aktuelle Annäherungen an den Raum der Bibliothek. In: Paul S. Ulrich (Hg.): Die Bibliothek als öffentlicher Ort und öffentlicher Raum. Berlin: BibSpider, S. 47–61.
- Eigenbrodt, Olaf (2010): Definition und Konzeption der Hochschulbibliothek als Lernort. In: *ABI-Technik* 30 (4), S. 252–260. DOI: 10.1515/ABITECH.2010.30.4.252.
- Fansa, Jonas (2008): Bibliotheksflirt. Bibliothek als öffentlicher Raum. Humboldt-Univ., Staatsexamensarbeit--Berlin, 2008. Bad Honnef: Bock + Herchen.

- Fansa, Jonas (2012): Die Bibliothek als physischer Raum. In: Konrad Umlauf und Stefan Gradmann (Hg.): Handbuch Bibliothek. Geschichte, Aufgaben, Perspektiven. Stuttgart: J. B. Metzler, S. 40–72.
- Faulkner-Brown, Harry (1997): Design criteria for large library buildings. In: UNESCO World Information Report 1997/1998. Paris, S. 257–267. Online verfügbar unter <http://unesdoc.unesco.org/images/0010/001062/106215e.pdf>.
- Fisher, Karen E.; Saxton, Matthew L.; Edwards, Phillip M.; Mai, Jens-Erik (2007): Seattle Public Library as Place: Reconceptualizing Space, Community, and Information at the Central Library. In: John E. Buschman und Gloria J. Leckie (Hg.): The Library as Place. History, Community, and Culture. Westport: Libraries Unlimited, S. 135–160.
- Flatow, Stephan (2014): [InetBib] Umfrage zum Feld der Nutzeranalyse und -verwaltung in Bibliotheken. Online verfügbar unter <http://www.ub.uni-dortmund.de/listen/inetbib/msg52757.html>.
- Flick, Uwe (2012a): Design und Prozess qualitativer Forschung. In: Uwe Flick, Ernst von Kardorff und Ines Steinke (Hg.): Qualitative Forschung. Ein Handbuch. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt, S. 252–265.
- Flick, Uwe (2012b): Triangulation in der qualitativen Forschung. In: Uwe Flick, Ernst von Kardorff und Ines Steinke (Hg.): Qualitative Forschung. Ein Handbuch. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt, S. 309–318.
- Freeman, Geoffrey T. (2005): The Library as Place: Changes in Learning Patterns, Collections, Technology, and Use. In: Council on Library and Information Resources (Hg.): Library as place. Rethinking roles, rethinking space. Washington, D.C: Council on Library and Information Resources (CLIR publication, 129 : Perspectives on the evolving library), S. 1–9. Online verfügbar unter <http://www.clir.org/pubs/reports/pub129/freeman.html>.
- Freeman, Mike (2014): A people's palace opens: the new Library of Birmingham. In: *New Library World* 115 (1), S. 65–67. DOI: 10.1108/NLW-10-2013-0079.
- Fühles-Ubach, Simone (2012): Benutzerforschung. In: Konrad Umlauf und Stefan Gradmann (Hg.): Handbuch Bibliothek. Geschichte, Aufgaben, Perspektiven. Stuttgart: J. B. Metzler, S. 209–213.
- Gestring, Norber; Neumann, Ute (2007): Von Mall Rats und Mall Bunnies. Jugendliche in Shopping Malls. In: Jan Wehrheim (Hg.): Shopping Malls. Interdisziplinäre Betrachtungen eines neuen Raumtyps. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 135–152.
- Given, Lisa M. (2007): Setting the Stage for Undergraduates' Information Behaviors: Faculty and Librarians' Perspectives on Academic Space. In: John E. Buschman und Gloria J. Leckie (Hg.): The Library as Place. History, Community, and Culture. Westport: Libraries Unlimited, S. 177–189.
- Gläser, Jochen; Laudel, Grit (2006): Experteninterviews und qualitative Inhaltsanalyse als Instrument rekonstruierender Untersuchungen. 2., durchgesehene Auflage. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Habermas, Jürgen (1964): Öffentlichkeit. In: Ernst Fraenkel und Karl Dietrich Bracher (Hg.): Staat und Politik. Neuausgabe, S. 220–226.
- Heintz, Rebecca; Sester, Monja; Steffen, Florian; Stieger, Rita (2011): Count the Traffic. Semesterarbeit im Projektkurs "Kundenorientierte Bibliothek". Semesterarbeit. Hochschule der Medien (HdM); Hochschule für Technik und Wirtschaft (HTW), Stuttgart, Chur. Online verfügbar unter: http://www.kundenorientiertebibliothek.de/themen/2/Count_the_Traffic.pdf.
- Hobohm, Hans-Christoph (2014): Studien-Projekt Präsentation. Online verfügbar unter <http://hobohm.edublogs.org/2014/03/15/studien-projekt-praesentation/>.

- Høivik, Tord (2008): Count the traffic. World Library and Information Congress: 74th IFLA General Conference and Council, 10-14 August 2008. Québec. Online verfügbar unter http://www.academia.edu/1326511/Count_the_traffic.
- ICSC: Shopping Center Definitions. International Council of Shopping Centers. Online verfügbar unter <http://www.icsc.org/research/references/c-shopping-center-definitions>.
- Jochumsen, Henrik; Rasmussen, Casper Hvenegaard; Skot-Hansen, Dorte (2012): The four spaces – a new model for the public library. In: *New Library World* 113 (11), S. 586–597. DOI: 10.1108/03074801211282948.
- Jüdisches Museum Berlin (2014): The Connected Audience: Neue Wege der Besucherforschung. Pressemitteilung vom 25. Februar 2014. Jüdisches Museum Berlin. Online verfügbar unter http://www.jmberlin.de/main/DE/06-Presse/01-Pressemitteilungen/2014/2014_02_25.php.
- Khoo, Michael; Rozaklis, Lily; Hall, Catherine; Kusunoki, Diana; Rehrig, Michael (2014): Heat Map Visualizations of Seating Patterns in an Academic Library. In: *iConference 2014 Proceedings*, S. 612–620. DOI: 10.9776/14274.
- Kirchberg, Volker (2010): Besucherforschung in Museen: Evaluation von Ausstellungen. In: Joachim Baur (Hg.): *Museumsanalyse. Methoden und Konturen eines neuen Forschungsfeldes*. Bielefeld: transcript, S. 171–184.
- KIT-Bibliothek (2014): Über den Wegweiser. KIT-Bibliothek. Online verfügbar unter <http://www.bibliothek.kit.edu/cms/ueber-freie-lernplaetze.php>.
- Klausmann, Peter; Wetzel, Claus; Anderer, Bertram (2009): *Personenzählung für kundenorientiertes Shop-Controlling*. 1. Aufl. Lohmar, Köln: Eul.
- Kröckel, Johannes (2014): *Automatisierte Erfassung und Auswertung von Kundenverhalten am Point of Sale zur Entscheidungsunterstützung von stationären Einzelhändlern*. Hamburg: Kovac.
- Kunzmann, Klaus R. (1998): Lesen in der Stadt der Zukunft. In: ekz (Hg.): *Trends für Großstadtbibliotheken. Zukunft wissenschaftlicher Bibliotheken, Multi-Media und Internet*. Reutlingen: EKZ (6), S. 40–59.
- Latimer, Karen (2007): Users and public space: What to consider when planning library space. In: Karen Latimer und Hellen Niegaard (Hg.): *IFLA Library Building Guidelines: Developments & Reflections*. München: K. G. Saur, S. 68–82.
- Latimer, Karen; Niegaard, Hellen (Hg.) (2007): *IFLA Library Building Guidelines: Developments & Reflections*. IFLA. München: K. G. Saur.
- Leckie, Gloria J.; Buschman, John E. (2007): Space, Place, and Libraries: An Introduction. In: John E. Buschman und Gloria J. Leckie (Hg.): *The Library as Place. History, Community, and Culture*. Westport: Libraries Unlimited, S. 3–25.
- Lefebvre, Henri (2012): Die Produktion des Raums. In: Jörg Dünne und Stephan Günzel (Hg.): *Raumtheorie. Grundlagentexte aus Philosophie und Kulturwissenschaften*. Unter Mitarbeit von Hermann Doetsch und Roger Lüdeke. 7. Aufl. Frankfurt am Main: Suhrkamp, S. 330–432.
- Maxymuk, John (2010): Library as a place in space. In: *The Bottom Line: Managing Library Finances* 23 (3), S. 128–131. DOI: 10.1108/08880451011087702.
- McDonald, Andrew (2007): The Top Ten Qualities of Good Library Space. In: Karen Latimer und Hellen Niegaard (Hg.): *IFLA Library Building Guidelines: Developments & Reflections*. München: K. G. Saur, S. 13–29.
- Mittelstraß, Jürgen (2007): Methodische Transdisziplinarität. Mit Anmerkungen eines Naturwissenschaftlers. LIFIS ONLINE 05.11.2007. Online verfügbar unter http://www.leibniz-institut.de/cms/pdf_pub/mittelstrass_05_11_07.pdf.
- Mösel, Suzanne (2002): Kombinierte Großprojekte des Handels und der Freizeit als Impulsgeber für die Stadtentwicklung. Kaiserslautern: Univ., Fachgebiet Regionalentwicklung und Raumordnung.

- Motorola Solutions (2012): Drents Museum Pioneers the Use of RFID. Online verfügbar unter http://www.motorolasolutions.com/web/Business/Products/RFID/RFID%20Readers/FX9500/Documents/static_files/Drents_Museum_Case_Study.pdf.
- Niegaard, Hellen (2007): Reinventing the physical library: Libraries in a new context. In: Karen Latimer und Hellen Niegaard (Hg.): IFLA Library Building Guidelines: Developments & Reflections. München: K. G. Saur, S. 30–46.
- Niegaard, Hellen; Latimer, Karen (2007): Introduction: A New Tool for Planning Library Buildings. In: Karen Latimer und Hellen Niegaard (Hg.): IFLA Library Building Guidelines: Developments & Reflections. München: K. G. Saur, S. 8–10.
- Nissen, Sylke (2008): Hybridräume. Zum Wandel von Öffentlichkeit und Privatheit in der Stadt. In: *European Journal of Sociology* 49 (02), S. 277–306. DOI: 10.1017/S0003975608000106.
- Oakley, Chris (2004): The Catalogue. Online verfügbar unter <http://www.chrisoakley.com/the-catalogue>.
- Oldenburg, Ray (1999): The great good place. Cafés, coffee shops, bookstores, bars, hair salons, and other hangouts at the heart of a community. 3. Auflage. Cambridge: Da Capo Press.
- Poll, Roswitha (1998): Leistungsmessung in wissenschaftlichen Bibliotheken. Internationale Richtlinien. Unter Mitarbeit von Peter te Boekhorst. München: K. G. Saur.
- Poll, Roswitha; te Boekhorst, Peter (2007): Measuring Quality: Performance Measurement in Libraries. München: K.G. Saur.
- Reussner, Eva Maria (2010): Publikumsforschung für Museen. Internationale Erfolgsbeispiele. Bielefeld: transcript.
- Schaffner, Christian (2013): Frequenz in Eisenstadt im Wandel der Zeit. Presseinformation. Online verfügbar unter <http://www.teamschaffner.at/newsletter/attachments/2013-02-19%20Eisenstadt.pdf>.
- Schroer, Markus (2007): Raum als soziologischer Begriff. Programmatische Überlegungen. In: Jan Wehrheim (Hg.): Shopping Malls. Interdisziplinäre Betrachtungen eines neuen Raumtyps. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 35–52.
- Schulze, Gerhard (2005): Die Erlebnisgesellschaft. Kultursoziologie der Gegenwart. 2. Aufl. Frankfurt am Main: Campus.
- Senatskanzlei Kulturelle Angelegenheiten (2013): Zahl der Besuche in den Berliner Museen und Gedenkstätten auch in 2012 gestiegen. Online verfügbar unter <http://www.berlin.de/sen/kultur/presse/archiv/20131219.0940.392842.html>.
- Shill, Harold B.; Tonner, Shawn (2003): Creating a Better Place: Physical Improvements in Academic Libraries, 1995-2002. In: *College & Research Libraries* 64 (6), S. 431–466. Online verfügbar unter <http://crl.acrl.org/content/64/6/431.full.pdf+html>.
- Shill, Harold B.; Tonner, Shawn (2004): Does the Building Still Matter? Usage Patterns in New, Expanded, and Renovated Libraries, 1995-2002. In: *College & Research Libraries* 65 (2), S. 123–150. Online verfügbar unter <http://crl.acrl.org/content/65/2/123.full.pdf>.
- Siebenhaar, Klaus (2006): „Why not“ oder Entrepreneurship im öffentlichen Kulturbetrieb als Grundlage eines Besucher- und vermittlungsorientierten Museumsmanagement. In: Andrea Hausmann und Sabrina Helm (Hg.): Kundenorientierung im Kulturbetrieb. Grundlagen - innovative Konzepte - praktische Umsetzung. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwiss, S. 259–264.
- Siegfried, Doreen; Nix, Sebastian Johannes (2014): Nutzerbezogene Marktforschung für Bibliotheken. Eine Praxiseinführung. Berlin: De Gruyter.
- Sievers, Karin (2007): Center-Science. Kunden- und Verhaltensforschung als Grundlage der Planung und Betreuung von Shopping-Centern. In: Jan Wehrheim (Hg.): Shopping Malls. Interdisziplinäre

- Betrachtungen eines neuen Raumtyps. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 226–240.
- Silberer, Günter (2009a): Kundenkenntnis im Handel - eine Einführung. In: Günter Silberer (Hg.): Kundenkenntnis im Handel. Ausprägungen, Herkunft und Wirkungen. Göttingen: Univ.-Verl. Göttingen, S. 11–13.
- Silberer, Günter (2009b): Kundenkenntnis im Handel - Operationalisierung, Quellen und Wirkungen im Überblick. In: Günter Silberer (Hg.): Kundenkenntnis im Handel. Ausprägungen, Herkunft und Wirkungen. Göttingen: Univ.-Verl. Göttingen, S. 15–39.
- Silberer, Günter; Büttner, Oliver; Gorbach, Alexander (2009): Exploring supermarket shopping paths and attention behavior. In: Günter Silberer (Hg.): Kundenkenntnis im Handel. Ausprägungen, Herkunft und Wirkungen. Göttingen: Univ.-Verl. Göttingen, S. 197–217.
- Sternheim, Joyce; Bruijnzeels, Rob (2013): European projects and trends. In: Les Watson (Hg.): Better Library and Learning Space. Projects, Trends and Ideas. London: Facet Publishing, S. 61–74.
- Stewart, Christopher (2011): Building Measurements. Assessing Success of the Library's Changing Physical Space. In: *The Journal of Academic Librarianship* 37 (6), S. 539–541. DOI: 10.1016/j.acalib.2011.09.002.
- Swedberg, Claire (2013): Drents Museum Uses RFID to Create a Personalized Visitor Experience. In: *RFID Journal*, 13.03.2013. Online verfügbar unter <http://www.rfidjournal.com/articles/view?10507>.
- Uijlenbroek, Jos (2014): Drents museum pioneers the use of RFID. Videoaufzeichnung des Vortrags auf der Konferenz "The Connected Audience" in Berlin, Februar 2014. Hg. v. Jüdisches Museum Berlin. Online verfügbar unter http://www.youtube.com/watch?feature=player_detailpage&v=06Z3vzvCf78.
- Umlauf, Konrad (2003): Leistungsmessung und Leistungsindikatoren für Bibliotheken im Kontext der Ziele von Nonprofit-Organisationen. Humboldt-Universität zu Berlin. Berlin (Berliner Handreichungen zur Bibliothekswissenschaft). Online verfügbar unter <http://www.ib.hu-berlin.de/~kumlau/handreichungen/h116/h116.pdf>.
- Umlauf, Konrad (2013): Literaturbericht - Wie geht man vor, um einen guten Literaturbericht zu schreiben? In: Konrad Umlauf, Simone Fühles-Ubach und Michael Seadle (Hg.): Handbuch Methoden der Bibliotheks- und Informationswissenschaft. Bibliotheks-, Benutzerforschung, Informationsanalyse. Berlin: De Gruyter, S. 25–40.
- Universität Groningen (2013): Maths and philosophy make museum intelligent. 01.05.2013. Online verfügbar unter <http://www.rug.nl/news-and-events/news/archief2013/nieuwsberichten/maths-and-philosophy-make-museum-intelligent?lang=en>.
- Ward, Suzanne; Sumsion, John; Fuegi, David; Bloor, Ian (1995): Library performance indicators and library management tools. Luxembourg: European Commission (Libraries in the information society series).
- Watson, Les (2013a): Conclusions. In: Les Watson (Hg.): Better Library and Learning Space. Projects, Trends and Ideas. London: Facet Publishing, S. 269–272.
- Watson, Les (2013b): Key Ideas on Space. In: Les Watson (Hg.): Better Library and Learning Space. Projects, Trends and Ideas. London: Facet Publishing, S. 117–129.
- Watson, Les (2013c): Library Space and Learning. In: Les Watson (Hg.): Better Library and Learning Space. Projects, Trends and Ideas. London: Facet Publishing, S. 109–116.
- Watson, Les (2013d): Library Space and Technology. In: Les Watson (Hg.): Better Library and Learning Space. Projects, Trends and Ideas. London: Facet Publishing, S. 97–107.
- Wegner, Nora (2011): Besucherforschung und Evaluation in Museen: Forschungsstand, Befunde und Perspektiven. In: Patrick Glogner-Pilz und Patrick S. Föhl (Hg.): Das Kulturpublikum.

Fragestellungen und Befunde der empirischen Forschung. 2., erweiterte Auflage. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 127–181.

Wehrheim, Jan (2007): Shopping Malls, eine Hinführung. In: Jan Wehrheim (Hg.): Shopping Malls. Interdisziplinäre Betrachtungen eines neuen Raumtyps. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 7–12.

Wimmer, Ulla (2014): Betriebsvergleich, Leistungsmessung und Benchmarking - eine Orientierung für den Einsatz in der Praxis. In: Hans-Christoph Hobohm und Konrad Umlauf (Hg.): Erfolgreiches Management von Bibliotheken und Informationseinrichtungen. Fachratgeber für die Bibliotheksleitung und Bibliothekare. Hamburg: Dashöfer, Kapitel 5.6.

Wirtschaft in der Region (2009): Gemeindeübergreifende Frequenzerhebungen für Ortskerne und Innenstädte. Projektbeschreibung. Online verfügbar unter <http://www.wirtschaftinderregion.at/wir/projekte/Gemeindeuebergreifende-Frequenzerhebungen-fuer-Ortskerne-un.php>.

Zahn, Simone (2007): Einsatzmöglichkeiten von RFID in Bibliotheken. Wie können Bibliotheken die RFID-Technologie für ihre Bedürfnisse nutzen? Wiesbaden: Dinges & Frick.

Zimmermann, Gregor (2008): Videobeobachtung im stationären Einzelhandel. Eine empirische Analyse zum Kundenverhalten am Point of Purchase. Lohmar: Eul.

Zissel, Hardy; Kissig, Jan (2011): Nutzungsstatistik erfasst mittels mobilem Zeitschriftenregal. 4. Wildauer Symposium "RFID und Medien". Wildau. Online verfügbar unter http://www.th-wildau.de/fileadmin/dokumente/bibliothek/dokumente/4_RFID_2011/smartshelf_wildau_zissel_kissig.pdf.

Anhang

A 1	Experten­auskunft zum Leitsystem für Lern- und Arbeitsplätze in den Bibliotheken des KIT	61
A 1.1	Auskunft Raphael Straub (RS)	61
A 1.2	Auskunft Uwe Dierolf (UD)	63
A 2	Experten­auskunft zum Jüdischen Museum Berlin: Christiane Birkert	64
A 2.1	Auskunft Christiane Birkert (CB)	64
A 2.2	Leitfaden	77
A 3	Experten­auskunft zum Projekt “Gemeindeübergreifende Frequenzanalyse für Ortskerne und Innenstädte”: Christian Schaffner (CS)	83
A 4	Experten­auskunft zur Besucherevaluation im Kaufhaus Tyrol: Sebastian Schneemann (SSc)	84

Anhang

A.1 Expertenauskunft zum Leitsystem für Lern- und Arbeitsplätze in den Bibliotheken des KIT

A.1.1 Auskunft Raphael Straub (RS)

Raphael Straub (RS) ist Diplom-Informatiker am Karlsruher Institut für Technologie (KIT) und verantwortlich für die Programmierung des Leitsystems. Als Experte für die technischen Fragen zu dem Leitsystem hat er am 8. April 2014 die folgenden Fragen per E-Mail beantwortet:

JW: Auf Ihrer Homepage schreiben Sie, dass die Daten-Grundlage für den Wegweiser die „Anzahl der im jeweiligen Bereich an den WLAN-Access-Points angemeldeten Geräte (...) und, sofern vorhanden, der belegten Ethernet-Ports“ ist. Wie werden diese Daten erhoben?

RS: Diese Daten werden uns (also der Bibliothek) von den Betreibern der technischen Infrastruktur (also der WLAN-Access-Points und des Ethernet-Netzwerks an den jeweiligen Orten), alle 5 Minuten automatisch gemeldet. Dazu haben die Netzbetreiber ein Programm geschrieben, das per SNMP (https://de.wikipedia.org/wiki/Simple_Network_Management_Protocol) die Daten sammelt, zusammenfasst und an den Rechner der Bibliothek, auf dem das Leitsystem läuft, weiterreicht. In der Übersicht über das Leitsystem im Anhang sind die Netzbetreiber, das SCC (<http://www.scc.kit.edu/>) und die ATIS (<http://atis.informatik.kit.edu/>).

JW: Welche Elemente des Leitsystems mussten eigens programmiert werden, welche Daten lagen bereits (bislang uninterpretiert) vor?

RS: Es mussten so gut wie alle Elemente des Leitsystems eigens programmiert werden. Selbst die Netzbetreiber haben eigene Skripte geschrieben, um die WLAN- und Ethernet-Daten zu sammeln. Natürlich benutzt das Leitsystem auch einige übliche Open-Source-Programmbibliotheken und -Programme. Zum Beispiel ist die in der Übersicht genannte Datenbank zur Speicherung aller Daten nicht selbst programmiert, sondern eine PostgreSQL-Datenbank (<https://de.wikipedia.org/wiki/PostgreSQL>).

Die Daten über die Anzahl der Netzwerkbenutzer stellen Access-Points, Switches und Router, die in größeren Installationen (wie sie z. B. auf einem Uni-Campus üblich sind) verwendet werden, auf Abruf per SMNP zur Verfügung. Sogar von WLAN-Routern, die im Heimbereich üblich sind, lassen sich solche Daten automatisiert sammeln.

JW: Welcher Aufwand ist mit dem laufenden Betrieb des Wegweisers verbunden? (Läuft das Programm hinter dem Wegweiser automatisch, fallen Wartungen, Überarbeitungen etc. an? Wie ist der Zeitaufwand, wie der Personalaufwand?)

RS: Das Leitsystem läuft weitgehend automatisch. Manuelle Wartungen sind bis jetzt (nach ca. einem Jahr Betrieb) noch nicht nötig gewesen. Wobei die Unterscheidung zwischen einer Wartung und einer Fehlerkorrektur oder Ergänzung manchmal schwierig ist. Die einzige Wartung, die irgendwann (nach einigen Jahren) mit Sicherheit ansteht, ist das Löschen oder Ausdünnen von alten Daten in der Datenbank. Die Datenbank wächst durch neu hinzukommende Daten und irgendwann könnte der vorhandene Speicherplatz für die Daten nicht mehr groß genug sein oder die Leistungsfähigkeit des Datenbanksystems ist bei den dann erreichten Datenmengen nicht mehr gut genug.

Überarbeitet bzw. verbessert und erweitert wurde das Leitsystem innerhalb des letzten Jahres ständig. In der Programmierung des Leitsystems stecken ca. 6 Personenmonate Arbeit, die ich fast alleine geleistet habe. Die Programme der Netzbetreiber sind mit insgesamt wenigen Tagen Arbeit eher unaufwändig.

Das Personal vor Ort in den Lesesälen hat in der Regel kaum Arbeit mit dem Leitsystem. Nur an Orten, von denen wir aus technischen Gründen keine WLAN-Daten bekommen, muss das Aufsichtspersonal manuell zählen bzw. schätzen. Damit dort die Balkenanzeige keine hellgrauen Balken anzeigt, muss spätestens alle 2,5 Stunden die Belegung gemeldet werden. Dies funktioniert mit einem einfachen Meldeformular im Webbrowser. Üblicherweise werden dann ca. 4-8 manuelle Schätzungen an das Leitsystem pro Tag gemeldet, falls es überhaupt keine automatischen Schätzungen gibt. An Orten mit automatischen Schätzungen wird weniger als einmal am Tag und zum Teil sogar weniger als einmal pro Woche oder Monat manuell geschätzt.

Manchmal (z. B. in den Semester- oder Weihnachtsferien) ändern sich die Öffnungszeiten der Bibliotheken. Dann können die veränderten Öffnungszeiten auch mit wenigen Mausklicks, über ein Webformular an das Leitsystem gemeldet werden.

JW: Wo sehen Sie aus technischer Sicht die Vorteile des Wegweisers? Wo sehen Sie Schwierigkeiten, wo Entwicklungsbedarf?

RS: Der Wegweiser bietet den Bibliotheksnutzern einen aktuellen (alle 5 Minuten aktualisierten) Überblick über freie und benutzte Lern- und Arbeitsplätze, über die Temperaturen und über die Öffnungszeiten, ohne dass ein Mensch ständig manuell eingreifen muss. Weiterhin liefert das Leitsystem für das Bibliotheksmanagement aussagekräftige Benutzungsstatistiken.

Schwierigkeiten haben wir in der KIT-Bibliothek mit der Mittagspause. Die Benutzer können ihren Arbeitsplatz mit einer Pausenscheibe (die ähnlich wie eine Autoparkscheibe aussieht) bis zu 1 Stunde verlassen und trotzdem reservieren. Das Leitsystem erfasst dann in der Mittagspause weniger WLAN-Geräte (weil die Benutzer nicht mehr in der Bibliothek sind) und schätzt damit weniger benutzte Plätze, obwohl viele Plätze (mit Pausenscheiben) als belegt markiert sind. Ich arbeite an der Lösung dieses Problems durch Berücksichtigung der Tageszeit bei den automatischen Schätzungen.

Ein weiteres Problem sind Menschenansammlungen in der Nähe der Bibliotheken, die zu erhöhtem WLAN-Aufkommen und damit zu erhöhten Belegungsschätzungen führen, aber die Leute sich außerhalb der Bibliothek befinden. Es gibt hier am KIT z. B. Seminarräume, die direkt an Bibliotheken angrenzen und die bei Veranstaltungen zu erhöhtem WLAN-Aufkommen führen. Dieses Problem lässt sich durch mehr WLAN-Access-Points (eventuell mit gerichteten Antennen) in diesen Bereichen lösen. Das Leitsystem sollte im Idealfall nur die Daten von WLAN-Access-Points, deren Antennen möglichst gut auf das Innere der Bibliothek gerichtet sind, berücksichtigen. Für die Versorgung der Bereiche um die Bibliothek herum sollten andere Access-Points installiert werden.

JW: Wie lautet Ihre Empfehlung für Bibliotheken, die ein solches System einführen wollen?

RS: Ich würde solchen Bibliotheken empfehlen, mit uns Kontakt aufzunehmen. Wir könnten solchen Bibliotheken mit unseren Erfahrungen sicherlich weiterhelfen. Außerdem bieten wir, gegen eine Kostenbeteiligung, das Hosting des Leitsystems für andere interessierte Bibliotheken an.

A.1.1 Auskunft Uwe Dierolf (UD)

Uwe Dierolf (UD) ist Diplom-Informatiker und Leiter der EDV in der Bibliothek des Karlsruher Institut für Technologie. Er stand für Fragen zur Verfügung, die über einzelne technische Aspekte hinaus gingen, und hat dazu am 8. April 2014 per E-Mail folgende Auskünfte erteilt:

JW: In dem Beitrag in b.i.t.online Ende letzten Jahres haben Sie das Leitsystem vorgestellt. Dort wird auch darauf verwiesen, dass in der Forschung bereits an genaueren Systemen zur Belegung von Sitzplätzen gearbeitet wird. Was ist aus dem Kontakt zu dem Forscherteam geworden?

UD: Habe letzte Woche die Forscher angeschrieben. Die Antwort (war fast wie zu erwarten) negativ. D.h. es wird leider kein Produkt daraus.

Es ging konkret darum, eine Elektronik unter Stühle zu montieren, die exakt ermitteln kann, ob der Platz belegt ist oder nicht. Hier könnten man sogar gezielt Nutzern die Position der freien Plätze mitteilen. Auch hier gäbe es aber das Problem mit den Pausenscheiben (s.u.).

JW: Wie hat sich das Interesse anderer Bibliotheken an einem Leitsystem wie dem Ihrem entwickelt?

UD: Gar nicht. Es ist wie so oft bei Bibliotheken. Es sind zwar viele interessiert aber sobald von Geld (in dem Fall fürs Hosting) die Rede ist, verlieren sie das Interesse.

JW: Für die Nutzerinnen und Nutzern Ihrer Bibliotheken ist der Wegweiser ein zusätzliches Service-Angebot. Verwenden Sie die Auslastungszahlen, die das System erhebt, noch zu anderen Zwecken (intern und extern)?

UD: Ja, um zu ermitteln, wie stark unsere Bibliothek nachts genutzt wird, quasi als Besucherzähler.

JW: Welche Verwendungszwecke solcher Zahlen wären Ihrer Meinung nach noch denkbar?

UD: Hier sind der Phantasie grundsätzlich keine Grenzen gesetzt. Vorerst genügen uns jedoch die Zahlen.

JW: Wie sehen Ihre Pläne für die Zukunft aus - planen Sie eine Ausweitung des Wegweisers, Verbesserungen, ganz neue Anwendungen in dieser Richtung?

UD: Nein, wir sind mit dem Erreichten im Moment zumindest recht zufrieden.

JW: Welcher Aufwand (bezogen auf Personal, Ausstattung und Zeit) ist mit der Implementierung und dem laufenden Betrieb eines solchen Systems verbunden?

UD: Der lfd. Betrieb hält sich wie so oft, wenn mal was fertig entwickelt wurde, in Grenzen. Die Implementierung umfasste mehrere Monate. Allerdings ist Raphael Straub auch extrem gut.

JW: Wo sehen Sie die Vorteile des Wegweisers? Wo sehen Sie Schwierigkeiten, wo Entwicklungsbedarf?

UD: Die Vorteile liegen auf der Hand. Die Nutzer sehen, wo sie einen freien Arbeitsplatz beokmmen können. Entwicklungsbedarf gibt es im Moment noch für die Berechnung der Schätzungen zur Mittagszeit, da hier die WLAN-Nutzung einbricht, was auf freie Plätze hindeutet, die Nutzer aber Pausenscheiben verwenden dürfen. Raphael Straub ist testet derzeit einen besseren Algorithmus.

JW: Wie lautet Ihre Empfehlung für Bibliotheken, die ein solches System einführen wollen?

UD: Do it! :-)

A.2 Expertenauskunft zum Jüdischen Museum Berlin: Christiane Birkert

A.2.1 Auskunft Christiane Birkert (CB)

Christiane Birkert (CB) verantwortet den Bereich Besucherforschung und Evaluation im Jüdischen Museum Berlin. Sie ist seit dem Jahr 2000 für das Museum tätig und hat bereits vor Eröffnung des Hauses die Konzeptionierung der Dauerausstellung durch Evaluation begleitet. Das Interview mit Christiane Birkert hat am 10. April 2014 in ihrem Büro stattgefunden und wurde aufgezeichnet. Dem Erkenntnisinteresse der Arbeit entsprechend und in Absprache mit der Expertin erfolgte die Transkription des Gesprächs unter Konzentration auf die Sachinhalte und nicht auf verbale Ausdrucksformen. Auskünfte, die davor Gesagtes wiederholen oder vom Thema der Arbeit wegführen, wurden paraphrasiert und sind im Folgenden durch Kursivierung in eckigen Klammern kenntlich gemacht.

JW: Mir geht es darum, von Ihnen zu erfahren, welche Möglichkeiten der Evaluierung Sie kennen, welche Bedeutung für Sie die Evaluation von Besucheraufenthalten hat und welche Methoden Sie hier im Jüdischen Museum einsetzen. Zu Beginn des Gesprächs würde ich Sie zunächst bitten, sich kurz vorzustellen und zu erklären, was Ihre Aufgaben sind.

CB: Mein Name ist Christiane Birkert. Ich bin hier am Hause seit 2000 und habe zunächst als wissenschaftliche Volontärin gestartet, aber gleich im Bereich Besucherforschung und Evaluation, also noch vor Eröffnung des Museums. Meine Aufgaben waren von Beginn an, das Dauerausstellungsteam zu unterstützen bei der Konzeptfindung und Konzeptumsetzung, durch Test-Phasen mit Texten war ein wichtiges Thema, Screen, und dann eben die Gesamtentwicklung auch des Hauskonzepts. Das waren die Aufgaben in der Anfangsphase. Wir haben vorher auch ein kleines Test-Opening gemacht, das heißt, wir haben zwischen 300 und 400 Besucher zu einem Termin drei Monate vor Eröffnung eingeladen, um zu schauen, mit welchen Stressfaktoren müssen wir rechnen, wenn auf einmal 300 Personen vor der Tür stehen und ins Haus möchten, natürlich auch einen Security-Check, was das auch an der Kassensituation bedeutet, die Besucher beobachtet, getrackt zum Teil und sie hinterher befragt zum Besuchererlebnis.

Und dann eben nach Eröffnung des Museums vor allem einen ersten Überblick zu bekommen, wer kommt denn eigentlich ins Museum, sofort eben auch mit den Segmentierungen einzusetzen, und dann eben auch zu beobachten, wie verhalten sich die Besucher eigentlich in der Ausstellung.

JW: Gibt es eine Art Alltagsgeschäft bei Ihnen?

CB: Das Kontinuum bilden die Besuchszahlen und die Ausgangsbefragen, die wir ca. alle sechs bis acht Wochen durchführen, so dass wir insgesamt auf eine Stichprobe von mindestens 1.000 Befragungen pro Jahr kommen, und die uns Auskunft geben zu den demographische Angaben, aber auch Gefallen und Missfallen der Servicebereiche, aber auch in Bezug auf das Gesamtbesuchererlebnis. Und über die Motivation, warum sie kommen und wie sie über uns erfahren haben, in welcher Struktur, mit wem kommen sie? Das sind die Grunddaten, die wir übers Jahr hinweg kontinuierlich erheben und mit denen des Vorjahres vergleichen.

Und dann nutzen wir noch andere Quellen, z. B. zur Klärung der Herkunft. Auch an der Kasse wird nach der Herkunft gefragt. Wir haben von ca. 90 bis 95 % unserer Besucher auch

Herkunftsdaten, während wir bei den anderen Daten eine Stichprobe haben von ca. 1.000 Besuchern.

JW: Wie würden Sie die Arbeit Ihrer Abteilung im Vergleich zu anderen Museen einordnen? Ist es üblich, dass Museen eine eigene Abteilung für Evaluation haben?

CB: Das ist eher die Ausnahme, zumindest in Deutschland. Ich kenne noch eine Kollegin am Deutschen Museum in München, die eine Viertelstelle hat. Da ist Besucherforschung immer mal wieder ein Schwerpunkt, aber das ist in den letzten Jahren weniger geworden.

Gängige Praxis ist, dass man gerade im Monitoring-Bereich, z. B. beim Berliner Kulturmonitoring, Aufträge extern vergibt.

JW: Beim Kulturmonitoring sind dann ja schon Kennzahlen oder Größen definiert, die dann bespielt werden müssen von den einzelnen Einrichtungen ...

CB: Man einigt sich natürlich über das Grundformat. Was natürlich wichtig ist, damit man Vergleichbarkeit der Daten hat. Deswegen ist es ja auch schön, wenn man mit anderen zusammen jemanden beauftragt, damit man Vergleichsdaten hat, vor allem am Anfang, wenn man seine Daten noch nicht genau einschätzen kann: Ist das jetzt ein guter oder ein schlechter Wert oder was ist jetzt eigentlich das Besondere an 66 % ausländischen Gästen? Ist das nur bei mir so oder auch bei anderen Häusern – und so kann ich das in irgendeiner Form auch bewerten.

JW: Wo liegt der Grund, dass das JMB sich entschieden hat, eine eigene Abteilung einzurichten und Publikumsforschung kontinuierlich betreibt?

CB: Wir haben den Vorteil, dass wir ein junges Museum sind und dass wir einen Programmdirektor aus Neuseeland hatten, der von Anfang an betont hat, dass Besucherorientierung eines der wichtigsten Kriterien beim Aufbau eines Museums und für ein erfolgreiches Museum ist.

Die Definition, was ein besucherorientiertes Museum ist, das kann man natürlich aufschreiben und definieren, aber das beinhaltet ja auch einen weiteren Schritt – erreichen wir denn unsere gesteckten Ziele und können wir uns überhaupt ein solches Museum nennen? Und lösen wir unser Versprechen gegenüber den Besuchern auch ein? Da ist es wichtig, eine Kontrolle über diese Leistung zu haben und im Falle des „Versagens“ auch nachsteuern zu können.

JW: Da sprechen Sie ja schon so ein bisschen das Thema Aufenthalt an, was Besucher bei Ihnen machen können. Wie würden Sie Aufenthalt im Allgemeinen definieren?

CB: Man könnte ja zunächst fragen, wann fängt der Aufenthalt an? Wir zählen den Besucher erst, wenn er durch die Schranke, durch die Security geht. Dann ist er unser offizieller Besucher und ein gezählter Besucher. Und damit fängt für die Statistik der Aufenthalt an und endet mit Verlassen des Hauses.

Aber eigentlich beginnt der Aufenthalt schon früher, wenn der Besucher das Gelände draußen betritt. Es gibt auch ganz viele Besucher, die nur aus dem Bus aussteigen, sich dem Gebäude nähern, eine Aufnahme machen und gleich wieder einsteigen. Wo beginnt Aufenthalt? Für mich würde auch der Aufenthalt im Garten oder auf dem Gelände dazu zählen. Aber wie gesagt, der offizielle Besucher, der gezählte Besucher, bei ihm ist der Aufenthalt dadurch definiert, dass er durch die Security-Schranke geht und den Security-Check auf sich nimmt und damit ein Commitment abgibt. Und dann muss ich als Museum davon ausgehen, dass es

ihm ernst ist und dass der Besucher etwas von mir als Institution möchte und hier etwas erleben möchte.

Das ist eine eher nüchterne Beschreibung. Aber man spricht im Museumsbereich auch gerne vom Besuchserlebnis, von *visitor experience* – ein schöner Fachbegriff, wie ich finde, weil damit auch einhergeht, dass ein Besucher nicht nur statisch herumsteht oder sich bewegt, sondern dass er etwas erleben möchte. Deswegen ist für uns das Wichtige an Aufenthalt, herauszufinden, wie sich *visitor experience* für jeden Einzelnen gestaltet.

JW: Es ist also einmal die Dimension Zeit, die Aufenthalt bestimmt, aber auch der Erlebnischarakter dieser verbrachten Zeit. Wie nutzen denn Ihre Besucher die Einrichtung Museum? Gibt es verschiedene Möglichkeit, das Museum zu nutzen? Was tun die Besucher hier?

CB: Das ist immer davon abhängig, was ein Besucher bei uns vorfinden möchte oder mit welcher Motivation er uns besucht. Und entsprechend wird definiert, welche Angebote er nutzt, definiert. Im Grunde kann man davon ausgehen, dass jeder Besucher versucht, bei einem Museumsbesuch das Beste für sich herauszuholen. Das liegt sozusagen in der Natur: Er hat ein Bedürfnis, er hat sich entschlossen, er geht jetzt ins Museum, oft auch nicht freiwillig, und hat irgendein Anliegen, und das wird er verfolgen. Und das sieht natürlich bei jedem Besucher anders aus. Es gibt Besucher, die vielleicht zu einer Veranstaltung kommen, und es gibt Leute, die kommen in die Ausstellung, es gibt Leute, die nur die Toiletten benutzen wollen, es gibt Leute, die sich vielleicht nur an der Kasse über irgendetwas informieren möchten, oder die Mitarbeiter des Hauses treffen wollen. Je nach dem, was der Besucher möchte, wird er versuchen, das Ziel zu erreichen. Und das Museum kann auf der Ebene verschiedene Angebote machen und durch Evaluationen herausbekommen, was die häufigsten nachgefragten Bedürfnisse sind. Und dann sich auf die entsprechenden Bedürfnisse abstimmen. Wenn ich als Familie ins Museum komme, habe ich ganz andere Bedürfnisse, als wenn ich als Fachbesucher komme. Es ist immer von der jeweiligen Situation abhängig.

JW: Einige dieser Angebote, die das Museum macht, um auf Bedürfnisse zu reagieren, wären dann der Garten, die Ausstellungen ...

CB: ... die Sonderausstellungen, die Dauerausstellung, vielleicht auch nur das Learning Center, oder ein geführter Rundgang, der ein anderes Verhalten in der Ausstellung hervorbringt – wenn ich geführt werde, verhalte ich mich anders, als wenn ich individuell durch die Ausstellung gehe, vielleicht mich mehr treiben lasse – oder gezielt eben eine Veranstaltung.

JW: Wenn wir jetzt den Fokus mal weiten auf Museen grundsätzlich - welche Funktionen erfüllen Museen Ihrer Meinung in der Gesellschaft?

CB: Sammeln, Forschen, Ausstellen – das sind die Aufgaben, die ein Museum definieren. Und das heißt natürlich, dass sie im Grunde Einrichtungen der Gesellschaft sind. Sie sind in den meisten Fällen, wenn sie nicht privat betrieben werden, Einrichtungen, die durch Steuermittel finanziert werden. D. h. sie gehören eigentlich der Gesellschaft, sie sind also dazu verpflichtet, der Gesellschaft, die ihr Eigentümer ist, das Allgemeingut, die Allgemeinschätze sozusagen den Schatz „Kulturgut“ der Gesellschaft zu bewahren, zu schützen, aber auch zugänglich zu machen, zu öffnen und ihn zur Verfügung zu stellen und auch zu interpretieren, ihnen Schlüssel an die Hand zu geben, was das hier eigentlich ist, was sie da sehen.

JW: Wie ist das denn im Stadtraum – welche Funktionen würden Sie Museen da zuschreiben?

- CB: Im städtischen Raum gilt natürlich das Gleiche – bezogen auf die Stadtpopulation. Aber dann natürlich auch ganz pragmatisch als Ausflugsort. Oder als außerschulischer Lernort, der free-choice-learning oder eine andere Art des Lernens ermöglicht. Dem, der wirklich die Absicht hat, sich etwas auch neu zu erschließen, Wissen anders zu erschließen als über Schule oder Universität oder Bibliothek oder Internet, einen anderen Raum zu geben für Lernen. Wo man manchmal auch anders als Gruppe lernen kann, wo man ein gemeinsames Lernen noch mal anders erleben kann. Und dann eben auch dieser Event-Charakter, der Ausflugscharakter, die Freizeitgestaltung.
- JW: *Damit knüpfen Sie ja schon so ein bisschen an an die Bedeutung des physischen Orts des Museums. Man könnte jetzt ja auch sagen, dass es vielleicht ja gar nicht mehr unbedingt notwendig, dass es so eine physische Präsenz gibt, weil man sich die Objekte auch im Internet anschauen kann. Warum ist es denn Ihrer Meinung nach wichtig, dass es diesen physischen Ort tatsächlich gibt?*
- CB: Ein Museum baut ja eine Sammlung auf, und für diese Sammlung braucht es erst einmal einen physischen Ort. Klar können Sie digitalisieren, aber trotzdem haben Sie ja noch das Objekt, das archiviert werden muss oder gelagert werden muss und entsprechende Bedingungen benötigt, um erhalten zu werden. Es hat also der Gegenstand an sich schon eine physische Gestalt, die Raum benötigt. Darüber hinaus bin ich als Besitzer dieses Objektes, also als Gesellschaft, ja auch physisch. Die Menschen sind jetzt ja nicht nur digital vorhanden, sondern es ist ja noch eine andere Qualität damit verbunden, wenn ich ein Objekt dreidimensional erfahren kann oder wenn ich einen Raum erfahren kann. Ich erschließe mir zusätzliches Wissen, das ich nicht habe durch eine rein digitale Welt. Es geht darum, dass sich mir ein Objekt in der Anschauung anders erschließt oder sich mir anders offenbart als wenn ich eine flache Abbildung habe. Selbst wenn ich eine Modulation habe – es ist ja immer wieder dieses Aha-Erlebnis: Ach, so klein ist das?, oder: Ach, so groß ist das? Und sich in der Körperlichkeit zu dem Objekt zu verhalten, das mir sonst vielleicht verschlossen wäre. Genauso auch Gebrauch, Nutzung, oder Haptik: Wenn ich Objekte habe, die ich zum Anfassen bereitstellen kann, wenn das Reproduktionen sind, wo ich nachvollziehen kann, wie ich eigentlich eine Maschine im Technikmuseum bediene, das kann ich im Internet so nicht selbst erfahren. Das sind Erfahrungen, die ich im Grunde nur im Raum machen kann.
- JW: Diese Bedeutung als physischer Ort, die Sie ja schön geschildert haben – spielt das Ihrer Meinung nach eine Rolle in der Evaluierung von Museen? In dem Sinne, dass sie sich als physische Orte darüber auch legitimieren? Dass das explizit wird: Das leisten wir als Gebäude- und Raumkomplex?
- CB: Ich glaube, dadurch, dass Museen Ausstellungen machen, es letztendlich auch eine Erwartungshaltung ist: Eine Ausstellung ist in einem physischen Raum begehbar und eine körperliche Wahrnehmung geht damit einher. Klar gibt es auch Online-Ausstellungen, aber das ist nicht originär, das leiht sich nur diesen Begriff aus. Für mich ist immer eine Ausstellung oder ein Exposition im Grunde eine Installation im Raum. Und dadurch glaube ich, dass Museen bisher noch nicht so in der Legitimationsdebatte. Es geht eher um die Fragestellung, was wir zusätzlich neben der Box anbieten. Also ich glaube, die Box wird bisher noch nicht angetastet. Es ist eigentlich immer noch die heilige Box, wenn ich das mal so sagen darf, die Bestand hat. Es ist eher die Frage, wie kann für diejenigen, die zur Box kommen, noch zusätzlich etwas zur Verfügung gestellt werden. Aber in der Legitimationsfrage wird noch nichts an uns herangetragen. Sondern es ist eher die Aufgabe,

Besucherschaft auch noch einmal neu zu definieren, dass man Angebote schafft für die, die kommen.

JW: Jetzt haben wir sehr allgemeine Themen besprochen. Ich würde jetzt gerne wieder zurück auf das Jüdische Museum kommen. Sie haben ja gesagt, dass Sie hier relativ kontinuierlich das Besucherverhalten erforschen und evaluieren. Warum ist das denn Ihrer Meinung nach wichtig?

CB: Man muss immer ein bisschen gucken, dass man die Begriffe von Evaluation und Forschung nicht durcheinander bringt. Bei Evaluation ... man hat einen bestimmten Anspruch an Qualität, den hat man ausformuliert. Und Evaluation dient dazu, diese Qualität zu überprüfen, ob man sie auch erfüllt. Dann ist Evaluation ein wichtiges Mittel, um Entscheidungen vorzubereiten, um zu schauen, aus der Konsequenz heraus, betreibt man ein bestimmtes Programm weiter, oder investiert man weiter in dieses Programm oder setzt man es ab. Was lässt sich übertragen von der einen Sonderausstellung auf das nächste Ausstellungsprojekt. Aber eben auch lernen durch Evaluation, eine Institution lernt, wenn sie Evaluation betreibt. Und der letzte Punkt ist Legitimation, um Zahlen an der Hand zu haben, wenn man politisch etwas durchsetzen möchte, die Weiterführung oder etwas, für das man mehr Geld benötigt, damit man sagen kann, wir wollen das weiter machen, weil das etwas für die Besucher bringt. Das sind die Kriterien, warum Evaluation für ein Haus wichtig sind.

Der andere Punkt ist dann Forschung, das ist im Grunde dann auch Lernen, eine Institution lernt, Zusammenhänge zu erkennen – warum nutzen Kinder z. B. eine Figur in einer Multimedia-Applikation nicht, die eigentlich ganz wichtig ist für das Verständnis von jüdischem Leben. Diese Figur, das ist ein Junge, der heißt Benni. Das ist eine Applikation des Learning Centers zur Synagoge und es gibt verschiedene Charaktere, ein Mädchen und zwei Jungen. Im Testen ergibt sich, dass der eine Junge überhaupt nicht ausgewählt wird von den Kindern und dass die wichtigsten Inhalte, die wir vermitteln wollen, nicht ausgewählt werden und sich die Kinder die Inhalte auch nicht erschließen. Und da herauszufinden, warum sie diese Figur nicht wählen, und zu sehen, sie wählen die Figur nicht, weil sie für sie nicht eindeutig geschlechtlich zuordenbar, weil sie nicht wissen, ob es ein Mädchen oder ein Junge ist, weil es für die Kinder scheinbar eine Zwitterfigur ist und sie sich deshalb nicht trauen, sie auszuwählen, es ist nicht ihre erste Wahl. Und dann entsprechend nachzusteuern und der Figur die Haare ein bisschen zu kürzen oder ein klares Jungen-Outfit zu geben, das ist schon sehr spannend, das herauszufinden und das zu verändern. Ich will jetzt nicht die Identitätsspiele bewerten, für mich als Museum ist es wichtig, ob die Figuren angewählt werden, und da muss man sie anscheinend klarer machen.

JW: Im Bereich Evaluation – welche Fragen interessieren Sie da besonders?

CB: Die klassischen Kennzahlen sind im Grunde zur Demographie: Herkunft, Alter, Geschlecht, Bildung. Und dann eben Motivation, warum jemand das Museum besucht; wie jemand von dem Museum erfahren hat, in welcher Konstellation er das Museum besucht, wie es gefallen hat, was er mitnimmt an neuen Erkenntnissen.

Das Museum erhebt auch, wie man sich bereits schon vor dem Besuch darüber informiert hat. Man kann das natürlich erweitern, je nachdem, was das Museum braucht oder welche Kennzahlen

JW: Wie erheben Sie diese Antworten?

CB: Durch Ausgangsbefragungen einerseits, aber auch an der Kasse, durch die Frage nach der Herkunft beim Kauf des Tickets. Oder bei Klassen, welche Klassenstufe, welche Schularart. Wir bekommen die Informationen aus verschiedenen Kanälen und spielen sie dann zusammen und schauen, für welche Fragestellungen nimmt man welchen Datensatz.

JW: *Ist das ein festes Methodenset, dessen Sie sich bedienen?*

CB: Das ist natürlich etwas, das wir versuchen, nicht jedes Mal komplett neu zu entwerfen und jedes Jahr neu zu erfinden. Weil dann eben auch die Vergleichbarkeit wichtig ist, damit man die Kennzahlen aus dem Vorjahr in Bezug stellen kann zu den neu erhobenen Daten. Darüber hinaus gibt es dann spezielle Fragestellungen, wenn man zum Beispiel über die Kassendaten weiß, man hat eigentlich viel mehr italienische Gäste als sich das in den regulären Ausgangsbefragungen widerspiegelt und man merkt, dass das ein Problem der Sprache oder der Struktur ist, in welcher Struktur sie auftauchen, wenn sie in großen Gruppen kommen, kommen sie als große Gruppe und verlassen auch als große Gruppe das Haus. Das heißt, da entsprechende Befragungsteilnehmer zu gewinnen, wird nie repräsentativ möglich sein, das liegt einfach in der Natur des Besuchs. Und ich muss dann eben schauen, wenn ich mich für die italienischen Besucher interessiere, dann muss ich eben nacherheben, dann muss ich nachbefragen oder eine spezielle Befragung nur für italienische Besucher konzipieren. Oder ich kann stichprobenhaft tatsächlich einzelne Befragungen durchführen oder auch Beobachtungen, durch Beobachtungen dann in der Ausstellung, wenn ich jetzt wissen möchte, wie lange die Besucher da sind. Ich muss eben immer schauen, wie wichtig ist es mir, eine sehr genaue Angabe zu haben. Wie genau muss ich eigentlich die Information haben? Wir fragen zum Beispiel die Besucher zum Aufenthalt immer erst hinterher: „Wie lange, glauben Sie, waren Sie jetzt im Haus?“ Und dann kommt eben oft „Mmh, ich glaube, ich bin um die und die Zeit gekommen“, aber das muss ja nicht richtig sein. Aber das reicht uns als Aussage. Wenn ich sekundengenau diese Information bräuchte, dann müsste ich das natürlich methodisch anders erfassen.

[Die Expertin erklärt, dass zur Zeit im Drents Museum in den Niederlanden ein RFID-basiertes Verfahren praktiziert wird, das genau erfasst, zu welchem Zeitpunkt und für wie lange die Besucher in der Ausstellung und den verschiedenen Ausstellungsräumen waren.]

Es gibt auch die Möglichkeit über Audio-Guides ein Tracking vorzunehmen, in dem Sinne, dass man sagt, dann und dann stehen die Besucher vor dem und dem Objekt, wahrscheinlich, weil sie es angewählt haben. Aber man muss eben immer schauen, was einem die Daten bringen. Ich glaube, man muss immer zuerst fragen, was möchte ich eigentlich herausfinden, und dann muss man eben schauen, welcher Technik bediene ich mich und ist es den Aufwand wert, den ich betreibe. Also sind die Informationen tatsächlich so wichtig für mein Museum oder meine zukünftigen Konzeptideen.

JW: *Sie sprechen jetzt an, dass man sich im Vorfeld darüber im Klaren sein muss, was man wissen will. Da steckt ja aber auch die Frage drin: Wozu will ich es wissen, das heißt, was mache ich, wenn ich es habe? Was machen Sie mit den Informationen, wenn Sie sie haben?*

CB: Für uns ist zum Beispiel Tracking, ein ID-Tracking wie es das Drents Museum macht, zur Zeit eigentlich gar nicht wirklich interessant. Auch daraus heraus, was bringt es mir, wenn ich weiß, wohin sich die Leute bewegen, wenn ich gleichzeitig nicht die Information habe, warum der Besucher das Museum besucht. Ich muss ja immer davon ausgehen, dass jeder, der eine Motivation hat, eben bestimmte Informationen tatsächlich auch interessensgeleitet aufnimmt und die Wege einschlägt und verweilt an bestimmten Bereichen, weil in bestimmte Dinge

interessieren. Das kann aber für den Besucher mit Familie ganz anders aussehen als für einen Besucher, der sich nicht mit Kindern durch die Ausstellung bewegt.

Es ist auch eine Frage, was ich eigentlich ändern kann, im Nachhinein. Wie viel Gestaltungsraum habe ich eigentlich überhaupt für Veränderungen? Und wenn ich jetzt tatsächlich feststelle, die Besucher lassen einen bestimmten Bereich einfach immer aus. Dann muss ich eben herausfinden, ob das daran liegt, dass das jetzt am Ende liegt und die Besucher einfach müde sind nach zweieinhalb Stunden Aufenthalt, oder liegt das daran, dass man das einfach nicht gesehen hat, dass das da noch weiter geht ... Ich brauch also immer noch zusätzliche Informationen darüber hinaus. Und ein reines Tracking erfasst natürlich die Besucherwege ... um dann festzustellen, so und so viel Prozent nehmen den intendierten Weg, den sich auch die Ausstellungsmacher ausgedacht haben als idealen Weg, aber manchmal gibt es den ja auch gar nicht und der ist auch gar nicht definiert, weil es auch gar nicht so wichtig ist, ob man zuerst in die oder in die Richtung geht und es auch kein Bewerten in dem Sinne ist. Und was noch viel wichtiger ist: Schaut sich der Besucher das überhaupt an? Nur weil sie daran vorbeilaufen, heißt das noch nicht, dass sie es sich anschauen. Vielleicht sind sie in dem Moment mit ihrem Partner oder mit jemandem im Gespräch und sind dann zwar vielleicht eine Stunde unterwegs, haben sich aber kaum etwas angeguckt, weil sie die ganze Zeit im Gespräch sind über was auch immer. Das muss ich im Grunde immer mit bedenken, wenn ich ein rein formales Tracking mache. Dass ich dann im Grunde noch keine gesicherte Information darüber habe, ob sie sich das anschauen, ob sie die Ausstellung eigentlich in der Art nutzen, wie ich mir das vorgestellt habe.

[Christiane Birkert fährt mit der Erklärung fort, dass es nicht möglich sei, allein von den Laufwegen darauf zu schließen, ob sich jemand ein Objekt angesehen hat. Bei der technisch unterstützten Laufwegbetrachtung gebe es zwar die Möglichkeit, genaue Prozentzahlen zu errechnen, wie viele Besucher welchen Weg einschlagen. Dies kann allerdings bereits vorab durch Prognosen abgebildet werden. Wichtige Informationen fehlen weiterhin]

Auch wenn jemand stehen bleibt, heißt das noch nicht, dass er sich jetzt den Text anguckt. Ich kann nur mutmaßen. Ich muss im Grunde diese Information, die ich hier sehr aufwendig erhebe durch RFID-Tracking und hinterher der Datenanalyse, das ist ja richtig Big Data, das kann ich dann auch nicht mehr hier im Haus machen, sondern das muss ich dann extern vergeben, und man braucht dann auch spezielle Rechnerleistungen – das ist etwas, diese Information ... Ich habe dann zwar diese Wege, die ich zwar vorher auch schon aufzeichnen kann, ich habe dann vielleicht noch Prozentzahlen dazu, aber ich kann eigentlich aus diesen Informationen ganz wenig gewinnen, weil mir ganz wichtige Informationen fehlen: Was machen die da eigentlich, wenn sie verweilen? Gucken sie wirklich in die Richtung, oder gucken sie gerade dahin, weil sie da auf ihren Partner warten? Oder ist da vielleicht gerade ein Stuhl? Und ich sitze da jetzt, weil ich einfach müde bin. Aber schaue ich mir das hier wirklich an? Also das wird immer angenommen in der ganzen Tracking-Forschung: Wenn jemand irgendwo verweilt, dass er dann auch in der Interaktion mit dem entsprechenden Objekt ist. Aber solange man das Tracking nicht mit Sichtdaten koppelt, finde ich, ist es ziemlich uninteressant.

JW: Und es wird gegenwärtig nicht mit Sichtdaten oder Blickrichtungen gekoppelt?

CB: Doch, das kann man machen, doch das ist wiederum sehr aufwändig. Das ist das Einzige, wo ich so ein Tracking interessant fände. Wenn man eben tatsächlich den Leuten entweder eine Kamera aufsetzt, wo es möglich ist, also vielleicht kein richtiges Eye-Tracking zu machen, aber die Blickrichtung oder die Perspektive von jemanden einzunehmen. Das kombiniert mit

dem physischen Tracking wäre sozusagen wahrscheinlich wirklich interessant. Und da braucht man gar keine hohe Stichprobe nehmen. Da glaube ich, dass eine kleinere Stichprobe, gerade kombiniert mit einem Interview, mehr bringt als große Tracking-Studien, die alle ganz viele tolle Wege zeichnen, aber in der Interpretation eigentlich immer wieder neue Fragezeichen aufwerfen. Also, weil man sich immer wieder zu schnell mit einem Ergebnis zufrieden gibt, aber das dann oft nur einen Schein wiedergibt. Denn es suggeriert, dass man jetzt weiß, wie sich die Leute verhalten in einer Ausstellung. Ich würde aber sagen, es indiziert nur einen Aspekt, aber es sagt noch nicht wirklich etwas über die Qualität des Aufenthalts.

JW: Jetzt sind wir schon zu weiteren technischen Lösungen gekommen. Vielleicht noch einmal zurück zu der Ausgangsfrage: Was machen Sie denn mit den Ergebnissen?

CB: Wir stellen sie erstmal zur Verfügung unserer Leitung, aber eben auch der entsprechenden Abteilungsleitung, also eben je nach dem, wenn wir mit der Bildungsabteilung ein Projekt evaluieren, dann ist es wichtig, dass wir aus den Ergebnissen nach Möglichkeit eben auch gemeinsam Handlungsempfehlungen generieren und wir dann schauen, wenn das Projekt zum Beispiel wiederholt wird, wie kann es in Zukunft laufen, was wurden für Fehler gemacht, was kann man verbessern. Oder eben wie bei dem Benni-Beispiel: Muss die Figur verändert werden und wenn ja, wie? Wir können sie natürlich auch lassen, aber dann müssen wir damit leben, dass die Inhalte, zu denen die Figur hinführt, von den Kindern nicht erschlossen werden. Im Grunde sozusagen Optionen letztendlich darzustellen und entsprechend Handlungsempfehlungen, wie könnte es besser aussehen. Ein überlegtes Entscheidungsfinden, also im Grunde Entscheidungen vorzubereiten.

JW: Nutzen Sie solche Daten auch im Vergleich zu anderen Einrichtungen?

CB: Bei den quantitativen Daten, bei den Monitoring-Daten, also bei den Eckdaten sicherlich ja. Dort, wo es um Kennzahlen geht, wie Besuchszahlen. Und dort ist es eben auch wichtig, dass man schaut, mit welchen anderen Häusern ist es sinnvoll, sich zu vergleichen. Über diese Daten kann man im Grunde herausbekommen, was ist ein guter Vergleichspartner oder welches Museum scheint ein ähnliches Publikum zu erreichen? Und ist es dann in einer Konkurrenzsituation mit meiner Institution oder ergänzen wir uns? Und zu schauen, wie erreichen die ihre Besucher, was ist ihre Stärke und was ist aber unsere Strategie und wo liegen unsere Stärken. Und auch in der Abgrenzung, also unser Alleinstellungsmerkmal.

JW: Gibt es eigentlich im deutschsprachigen Raum so eine Museumsstatistik oder einen Museumsindex, wohin diese Daten dann geliefert werden?

CB: Ja, es gibt zum Beispiel bei den Besuchszahlen das Institut für Museumsforschung, das jeweils von den Museen die Besuchszahlen und die Ticketpreise und dann gibt es einen Fragebogen, wo einige Kennzahlen erhoben werden und den sie dann auswerten und dann allen zur Verfügung stellen. Aber nicht über Verweilzeiten oder so, das wurde bisher auch nicht von den Museen erwartet, dass sie das erheben, oder dass sie dazu Auskunft geben.

JW: Das heißt, wenn Sie sich vergleichen wollen, dann würden Sie da rein gucken bzw. die Kollegen direkt anfragen?

CB: Genau. Man sieht dann schon, dass es nur eine kleine Zahl mit 500.000 Besuchern im Jahr. Aber dann weiß ich im Grunde immer noch nicht, welche Institutionen das eigentlich sind und dann muss ich eben aktiv werden und schauen, auf welchem Weg ich die Information bekomme. Aber es ist gut, um zu sehen, in welcher Liga man ungefähr spielt, wie viele andere kulturhistorische Museen oder Geschichtsmuseen gibt es?

[Auf die Frage nach Benchmarks bei den Besucherzahlen antwortet Christiane Birkert indirekt mit dem Hinweis, dass ein drastischer Besucherrückgang auch Auswirkungen auf das Budget für Ausstellungen hätte. Auch um Kostensteigerungen abzufedern, z. B. im Energiebereich, sei es wichtig, dass die Einnahmen, die über die Eintrittsgelder generiert würden, konstant blieben bzw. sogar erhöht würden. Allerdings kompensiere mitunter die Wichtigkeit eines Ausstellungsthemas den Umstand, dass die Ausstellung nicht zu einem Publikumsmagneten werde. Hier entscheide die Verpflichtung zum Thema.]

JW: Wir haben jetzt ja schon einige Methoden angesprochen, die Sie einsetzen. Ich will jetzt noch mal ganz gezielt auf die technischen Lösungen zu sprechen kommen. Was setzen Sie denn da im Moment ein?

CB: Wir haben zum Beispiel auf die Kassendatenbanken Zugriff.

JW: Und da wird was erfasst?

CB: Einmal die Art des verkauften Tickets, in welcher Anzahl, und jeweils eben die Herkunft dazu.

JW: Das heißt, Studentenermäßigung oder...

CB: Genau, Familienticket, Gruppenticket, Kind 1, Kind 2, oder Eintritt frei aus dem oder dem Grund, Ermäßigung aus dem oder dem Grund ...

JW: Setzen Sie in diesem Bereich der Evaluierung noch andere technische Lösungen ein?

CB: Eigentlich ... also wie gesagt, man muss immer schauen, welche Fragestellung hat man, welche beantwortet das normale Monitoring nicht. Wir machen noch Paper-Pencil-Befragungen, face-to-face, und wir überlegen gerade, ob wir das mit einem Tablet machen oder auf dem iPad. Dann müsste man austarieren, was der Verlust wäre, gerade bei den offenen Antworten, von der Eingabefreundlichkeit. Ob für uns durch den Einsatz der Technik etwas verloren geht an Qualität. Das gilt es erst einmal abzuwägen. Natürlich auch die Überlegung, ob man einen Selbstausfüller, dann eben auch auf einer technischen Basis – aber da ist auch immer die Frage: Was ist der Nutzen? Wenn ich zum Beispiel nicht vollständig ausgefüllte Fragebögen habe und ich dann wiederum die Stichprobe erhöhen muss ... Das muss man sozusagen ein bisschen gegenrechnen: Was macht für diese Institution Sinn?

JW: Das heißt, Sie setzen gegenwärtig Mitarbeiter ein, die diese Befragungen durchführen?

CB: Das sind meistens studentische Hilfskräfte. Wir haben auch eine ältere Interviewerin, die das macht, weil sie auf dem Arbeitsmarkt keinen Arbeitsplatz mehr für sich gefunden hat und weil sie das einfach gerne macht. Wir haben auch eine Mutter, die das nebenher macht.

JW: Wie viele Personen sind das denn in etwa, die sie da brauchen?

CB: Wir haben einen Pool von sechs Interviewern.

JW: Sie haben ja schon einige technische Lösungen genannt, die andere Einrichtungen einsetzen, Sie haben das RFID-Projekt angesprochen – kennen Sie noch andere Möglichkeiten?

CB: Man kann so etwas natürlich über Handy machen, über GPS ... Es kommt immer so ein bisschen darauf an, in welchem Raum man das macht, und man muss natürlich auch so ein bisschen die Kosten abschätzen. Welche Räume geben welche Möglichkeiten? Als wir da ein bisschen experimentiert haben von 2006 bis 2008 hatten wir große Probleme, eine Installation hier in unserer Architektur hinzubekommen. Es kam dann auch zu Störungen mit dem Funk der Hosts usw. Die Kollegen aus den Niederlanden meinten, das wäre schon besser und

verlässlicher geworden, und auch kostengünstiger. Man muss wirklich immer erst wissen, was man herausbekommen will, und dann schauen, was die Methode ist und die technische Lösung. Über welchen Zeitraum möchte ich Daten sammeln, und habe ich dafür auch ein Budget zur Verfügung? Ich habe ja meistens ein sehr kleines Budget und muss dann schauen, was kann ich mit dem Budget auf die Beine stellen, um Daten zu bekommen.

JW: Das heißt, Sie haben mit RFID auch schon mal für sich experimentiert, ob das in Frage käme, und sich dann dagegen entschieden?

CB: Genau. Wir hatten über das Erasmus-Programm die Möglichkeit, ein bisschen zu experimentieren, so dass als Seitenprodukt ein Multimedia-Guide entwickelt werden sollte, der auf RFID-Technologie basierte. Und da hätten wir die ganzen Punkte umgesetzt, die im Grunde auch das Drents Museum macht – man hat verschiedene Empfänger im Raum installiert und kann dann sehr genau feststellen, wo sich die Leute aufhalten. Wie gesagt, es war ein immenser Aufwand, es sind immens viele Daten durch das Tracking aufgelaufen. Wir verfügten dann plötzlich über sehr viele Daten, und das ist dann eben Big Data. Wir mussten das dann extern vergeben, um das auszuwerten. Und die Frage ist dann: Lohnt sich der Aufwand? Was machen wir mit diesen Daten hinterher? Und da hat unser Museum ab einem gewissen Punkt gesagt: Nein, das lohnt sich nicht, wir wissen bereits, dass Leute falsch herum in die Ausstellung gehen – deswegen werden die Hosts entsprechend gebrieft. Wir wissen, dass zum Teil Verwirrungen in den Ausstellungen stattfinden, aber das wissen wir eben auch durch einfaches Tracking. Und jetzt noch herauszubekommen, wie die genaue Prozentzahl ist, bringt uns nicht weiter. Das löst nicht unser Problem. Das RFID-Tracking und die Prozentangaben, die dadurch entstehen, lösen nicht unsere Probleme – die wir ja eigentlich schon kennen.

JW: Würden Sie da eine Grenze der Evaluierung sehen, dass nicht immer zielgerichtete Antworten gefunden werden können?

CB: Genau. Mit der Analyse komme ich nicht weiter. Ich muss eigentlich die Frage anders stellen. Ich muss nicht fragen, wie viele laufen durch den Raum, sondern ich muss fragen, wie ich die Probleme, die ich schon kenne, lösen kann für den Besucher. Und wenn ich die Probleme kenne, wenn ich weiß, dass die dadurch laufen, dann kann ich auch sagen: Okay, die gibt es eben, egal wie hoch der Prozentsatz ist. Es gibt eben die Leute, die ab einem gewissen Punkt einfach merken: Oh, ich bin jetzt schon eine Stunde hier und ich muss mich eigentlich in zehn Minuten am Ausgang mit XY treffen, also renne ich natürlich schnell durch die Ausstellungsräume. Aber das ist ja eigentlich erstmal kein Problem. Ich glaube, durch so ein Tracking kann etwas auch zu einem Problem stilisiert werden, das eigentlich kein Problem ist, sondern ein Bedürfnis eines Besuchers. Er muss einfach schnell durch die Ausstellung und zum Ausgang, weil er dort eben Person XY treffen möchte. Ich glaube, es ist manchmal sinnvoller, sich diese Szenarien aus der Beobachtung heraus zu definieren, und zu sagen, das ist vollkommen in Ordnung. Da habe ich auch kein Problem damit, dass der so schnell durch die Ausstellung läuft. Oder auch zu sagen: Okay, ab einem gewissen Punkt werden die Besucher wahrscheinlich auch schneller durch die Ausstellung gehen oder es kommt zur Ermüdung. Und was tue ich eigentlich, um den Aufenthalt für den Besucher noch angenehm zu machen? Gegen Ende der Ausstellung werden es vielleicht immer mehr Sitzmöglichkeiten, damit sich jemand ausruhen kann. Ich glaube, dass die meisten Besucher schon ziemlich genau wissen, was die Knack- und Problempunkte sind.

JW: Das unterschiedliche Besucherverhalten, das Herumgehen, das vor einem Exponat Verweilen, das Pause machen im Sitzen oder im Sitzen etwas angucken, ist das etwas, das Sie erfassen?

CB: Nicht im Einzelnen. Man kann es natürlich machen. Man kann es sehr aufwändig betreiben. Aber dazu gibt es natürlich auch schon viel Literatur. Die Besucherforschung ist ja keine neue Disziplin, sondern es gibt ja einfach Daten, die in den letzten hundert Jahren gesammelt wurden, in verschiedenen Häusern. Und die *musée fatigue* ist eben ein Begriff, und es gibt entsprechende Zahlen, so dass man was, ab wann die Aufmerksamkeitsspanne absinkt, nach der ersten halben Stunde, den ersten 45 Minuten. Man hat ja schon Wissen. Und ich glaube, es wird viel zu wenig dieses Wissen bedacht, das ja schon zur Verfügung steht, in Neukonzeptionen oder bei Neueinrichtungen. Ich glaube, es wäre viel sinnvoller, wenn man dieses Wissen noch mehr in die Planungsprozesse mit einbezieht.

[Christiane Birkert fährt fort und kritisiert, dass die bereits existierenden Kenntnisse der Besucherforschung immer ausreichend berücksichtigt würden und dass stattdessen viele Ausstellungsplaner mit Modellbesuchern arbeiten, weil ihnen die Expertise fehlt. Ihr ist es wichtig, dass Fachleute, die dieses Wissen haben, es auch in die Planung einbringen können.]

JW: *Wie ist das denn – haben Sie aus der Tradition der Nutzerforschung einen Zeitwert, von dem Sie wissen, den bringen die Besucher mit – und Sie können dann versuchen, innerhalb dieser Zeit das Beste daraus zu machen? Gibt es auch Bestrebungen, diesen Zeitwert zu erhöhen – dass Sie sagen, wir möchten, dass sich die Besucherinnen und Besucher so lange wie möglich bei uns aufhalten, auch über den Ausstellungsbesuch hinaus?*

CB: Ich glaube, das kann ich niemandem vorschreiben. Ich kann niemandem sagen, du musst fünf oder sechs Stunden mitbringen, um uns zu besuchen. Jeder Besucher weiß im Grunde selbst, wie viel Zeit er hat. Vielleicht hat er eine Stunde oder zwei Stunden, vielleicht hat er auch den ganzen Nachmittag Zeit und lässt sich hinreißen und treiben. Natürlich sagt man immer, dass die Verweilzeit dann wiederum ein Qualitätssiegel dafür ist – also, je länger die Aufenthaltszeit, um so besser das Museum, um so besser die Ausstellung. Ich weiß nicht, ob das immer eins zu eins aufgeht. Das kann man wirklich in Frage stellen. Vielleicht habe ich nur die halbe Stunde am Abend, um reinzuschauen. Und dann ist der Besuch aber qualitativ nicht weniger Wert oder schlechter als ein Besuch, der drei Stunden dauert. Im Gegenteil. Gerade ein Kurzbesuch kann sehr intensiv sein. Letztendlich kann nur der Besucher hinterher entscheiden: War das ein guter Besuch für mich oder war es kein guter Besuch. Und wenn der Besuch halt kurz ist, dann ist er halt kurz.

JW: *Aus meiner Perspektive ist es schon interessant, genau zu gucken, wird ein Haus eher für kurze Besuche angesteuert oder wird ein Haus für längere Besuche angesteuert. Und woran könnte das liegen? Und wie könnte das vielleicht der Raum erklären, weil er bestimmte Möglichkeiten vielleicht nicht bietet? Wenn ich da gar keinen Sitzplatz vorfinde, dann setze ich mich da auch nicht hin, zum Beispiel. Das wären solche Fragen für Bibliotheken – und daher die Frage, wie das bei Museen ist. Das ist dann ja vielleicht eine andere Situation, wenn man sagt, wir wissen aus der Erfahrung, dass die Aufmerksamkeitsspanne so im Durchschnitt eine bestimmte Zeit nicht überschreitet.*

CB: Also, wir wissen, dass die *musée fatigue* nach etwa 40 Minuten einsetzt. Also, dass die beste Aufmerksamkeitsspanne sozusagen in den ersten 40 Minuten liegt und danach immer weniger wird. Und je eindimensionaler die Gestaltung, desto schneller setzt sie natürlich ein, wenn ich immer die gleiche Präsentationsform habe. Man kann die *fatigue* immer wieder hinausziehen, indem man immer wieder neue Impulse oder Methodenwechsel einsetzt. Das ist im Grunde ja genauso wie beim Unterricht, wenn man versucht, andere Sinne anzusprechen und einen Methodenwechsel vorzunehmen, dass es kurzweiliger ist, und um diese Müdigkeit möglichst

nach hinten zu schieben. Aber die Zeit, die man herausbekommen hat, in der die meisten Objekte angeschaut werden, liegt eben in der Spanne 30 bis 40 Minuten.

JW: Wir haben jetzt schon sehr vieles angesprochen – ich muss jetzt gerade noch einmal einen Blick auf meine Fragen werfen, weil ganz viel schon zwischendurch zur Sprache gekommen ist, was ja ganz toll ist. Ein Aspekt ist noch nicht vorgekommen, da würde ich gerne noch mal nachfragen. Welche Rolle spielt denn der Füllstand bei Ihnen, also die Anzahl derer, die sich zu einem Zeitpunkt X im Gebäude aufhalten?

CB: Das ist schon interessant, weil wir ja merken, dass an Tagen, an denen sehr viele Besucher da sind, an denen das Haus sehr voll ist, auch die meiste Kritik kommt. Vor allem, wenn auch viele Gruppen im Haus sind, viele Schulgruppen, und unser Haus sehr eng zum Teil auch ist – so dass, wenn die Gruppe steht, die Gruppe auch wenig Platz hat, um sich um ein Objekt zu gruppieren, ohne den Weg zu verstellen für andere Besucher. Das heißt, es wird für den Individualbesucher dadurch eingeschränkt, dass er immer wieder durch Gruppen durchquetschen muss oder sich in der Nähe den Raum verstellen, und dann holen sie ihn immer wieder ein und verdrängen ihn sozusagen ein Stück weit auch. Also sobald es voll ist und sobald viele Gruppen auch im Haus sind, wird es für die Individualbesucher anstrengend. Und es wird auch für die Gruppen anstrengend. Also das merken wir schon. Aber wo man natürlich nichts wirklich machen kann außer eben den Hosts zu sagen: „Achtet auch ein bisschen darauf, dass die Wege frei sind.“ Und wenn sie eben Gruppen führen, dass wir dann sagen, Gruppen haben 15 Personen und mehr nicht. Dass man die Gruppengrößen auch klein hält für Führungen. Ja, das spielt eine Rolle.

JW: Haben Sie auch Regeln – dass Sie sagen, Schulklassen bitte nur mit Anmeldung und wenn es mehr als fünf sind an einem Vormittag, dann nicht?

CB: Wir machen dann eben Führungsstopps, sozusagen, also wie viele Führungen wir im gleichen Zeitraum zulassen, und dann muss man eben schauen, wie sich alle verteilen über den Tag. Aber wir können einer Schulklasse natürlich nicht den Zutritt verweigern. Wenn eine Schulklasse kommt, die auch keine Führung gebucht hat, dann wird die nicht vor der Tür stehen gelassen. Also wie gesagt, an heißen Tagen, sozusagen, wo es wirklich voll ist, gerade eben an Sommertagen, wenn es regnet oder kalt ist, und wenn viele Touristen in der Stadt sind, dann sind an Spitzentagen schon bis zu 3.000 Besucher im Haus. Zwar über den Tag verteilt, aber dadurch, dass wir keine großen Räume haben, kann es schon manchmal zu Engpässen kommen. Aber es verteilt sich auch wieder. Solange es nicht wirklich nur Gruppen sind, die en bloc durchlaufen, dann geht das dann auch wieder. Und auch die Gruppen verteilen sich dann meist auch wieder.

Aber man merkt es. Man merkt auch bei den Interviewsituationen, dass an Tagen, wo es leer ist, die Besucher entspannter sind in der Interviewsituation als an Tagen, wo es voll ist.

JW: Sie merken das also durch die Antworten der Befragten. Erheben Sie das auch? Dass zum Beispiel das Kassensystem auswirft, dass es jetzt 11 Uhr ist, und dass im Moment so und so viele Personen in der Ausstellung ist?

CB: Das wäre grundsätzlich möglich. Aber wenn der Ansturm groß ist, dann ist es eher die Schlangendichte an der Kasse, dass so und so viele Besucher in einem Zeitfenster ihren Besuch beginnen möchten. Und dadurch merken wir dann, dass es voll wird. Und dann versuchen wir natürlich mit den Hosts das entsprechend so zu regeln, dass sie sagen, „Gehen Sie doch erst mal in die Sonderausstellung“ oder „Gehen Sie doch direkt gleich hoch und später noch mal in die Achsen“. Das ist unser Versuch, das dann zu regulieren.

Es gibt natürlich auch einen Kapazitätenstopp, eigentlich, aber den haben wir bisher eigentlich nicht erreicht.

JW: Aus Brandschutzgründen?

CB: Genau, aus Brandschutzgründen, aus Sicherheitsgründen. Aber den haben wir nie wirklich aussprechen müssen. Aber das verzögert sich auch immer durch den Ticketkauf und den Kassenbetrieb schon von alleine, und dann durch die Hosts, die Besucher erst mal in nicht so hochfrequentierte Bereiche zu dirigieren.

JW: Ja – wir haben jetzt über ganz viele Themen gesprochen. Ich hätte noch eine Abschlussfrage an Sie: In einer Welt der unbegrenzten Möglichkeiten – über welchen Bereich des Nutzerverhaltens würden Sie denn am liebsten Auskunft erhalten?

CB: Also, was ich ja tatsächlich gerne machen würde, was noch in den Kinderschuhen steckt, weil die Daten auch noch zu groß sind, das wäre, Leute mit einer Brille, die die Blickrichtung aufnimmt, durch die Ausstellung zu schicken. Und das eben kombiniert mit Befragungen, um dann wirklich zu schauen, welche Teile werden eben tatsächlich angeschaut. Um die Rückschlüsse dann auch ziehen zu können, ob das an der Örtlichkeit liegt, an der Positionierung, liegt das am Objekt selbst, liegt es daran, dass mich eine andere Person darauf aufmerksam gemacht hat. Man spricht ja immer so gerne von der Aura des Objekts, und ich bin inzwischen sehr kritisch bezüglich der Aura des Objekts. Weil die Aura eben entsteht, weil sich zum Beispiel jemand selbst einen Bezug zum Objekt setzt, aber ich kann nicht davon ausgehen, dass das Objekt per se Aura hat, die dann alle anzieht, weil das so ein tolles Objekt ist. Und da, zur Aura des Objekts, würde ich gerne mal Besucherforschung praktizieren. Und dass man das dann auch tatsächlich quantifizierbar macht. In Quantitäten zu gehen, das ist schon ein Vorteil von Technologien. Dass man sich nicht nur einfach eine kleine Stichprobe angucken kann, sondern auch eine größere Stichprobe. Und dann aber auch die Daten schneller abgleichen kann und zur Verfügung hat für ein Interview. In dem Moment, wo die Bilderkennungsprogramme schnell sind und im Hintergrund laufen und der Besucher dann aus der Ausstellung kommt, dass man da schon weiß, was hat er sich angeguckt, wo ist er stehengeblieben. Und dann kann man sagen, dann gibt es zu den und den Punkten Nachfragen. Davon verspreche ich mir viel. Aber das ist noch teuer. Das sind Forschungsfragen, für die es keine regulären Gelder gibt.

JW: Vielen Dank, Frau Birkert. Gibt es denn aus Ihrer Sicht noch Fragen oder Bereiche, die wir nicht angesprochen haben?

CB: Nein, eigentlich nicht. Aber ich freue mich natürlich, Ihre Arbeit zu lesen, weil ich es auch immer spannend finde, sich andere Bereiche anzuschauen.

JW: Gut, vielen Dank. Ich freue mich wirklich, dass das Gespräch so stattfinden konnte und Sie sich die Zeit genommen haben und wir so ausführlich sprechen konnten.

A.2.2 Leitfaden

Forschungsfragen	Interviewfragen	Weiterführende Fragen
Vorstellung	<p>Bevor wir mit dem Interview beginnen, möchte ich mich noch einmal kurz vorstellen.</p> <p>Mein Name ist Julia Weis, ich studiere Bibliotheks- und Informationswissenschaft an der Humboldt-Universität in Berlin und schreibe gerade meine Masterarbeit zum Thema „Aufenthalt in Bibliotheken“. Dabei interessiert mich vor allem die Frage, wie sich Aufenthalt messen lässt.</p> <p>Ich habe also ein rein wissenschaftliches Interesse an dem Thema und freue mich, dass Sie dieses Interesse unterstützen und sich zu einem Interview bereit erklärt haben. Ich möchte heute mit Ihnen darüber sprechen, welche Bedeutung für Sie die Evaluation von Besucheraufenthalten hat, welche Möglichkeiten der Evaluierung Sie kennen und welche Methoden Sie hier im Jüdischen Museum Berlin einsetzen.</p> <p>Wenn Sie nichts dagegen haben, möchte ich unser Gespräch gerne auf Band aufnehmen, dann kann ich es mir zuhause noch mal in Ruhe anhören. Trotzdem werde ich mir im Laufe des Gesprächs vermutlich Notizen machen; damit will ich aber nur kurz Fragen notieren, die sich spontan aus dem Gespräch ergeben und die natürlich nicht vergessen werden sollen.</p>	
Beruf / Einrichtung	Soweit zum Ablauf. Ich würde jetzt gerne das Gespräch beginnen – und Sie zunächst einmal bitten, sich kurz vorzustellen.	<p>Wie sind Sie hier in das Museum gekommen?</p> <p>Wie lange sind Sie hier schon beschäftigt?</p>
	Und was sind da Ihre Aufgaben als Leiterin der Abteilung Besucherforschung und Evaluation?	Wie würden Sie die Arbeit Ihrer Abteilung im Vergleich zu anderen Museen einordnen?
Aufenthalt	Ich interessiere mich vor allem für den Aufenthalt der Besucher vor Ort. Was verstehen Sie ganz allgemein unter Aufenthalt?	Und bezogen auf das Jüdische Museum?
Ort / Nutzung	<p>Wie nutzen Ihre Besucher Ihre Einrichtung?</p> <p>Wie ist das generell bei Museen? Welche Funktionen erfüllen Museen Ihrer Meinung nach Museen in der Gesellschaft?</p>	<p>Was TUN die Besucher hier?</p> <p>Oder in einer Stadt?</p> <p>Wie ist das mit Museen allgemein? Warum ist es wichtig, dass es sie als</p>

	<p>Warum ist es Ihrer Meinung nach wichtig, dass es Museen als physische Orte gibt?</p> <p>Wie legitimieren sich Ihrer Kenntnis nach Museen als physische Orte?</p>	<p>physische Orte gibt?</p> <p>Kritiker könnten ja sagen, dass das Wissen, das vermittelt wird, in den Büchern steht, und dass sich die Artefakte ja auch über das Internet anschauen ließen ...</p>
Evaluierung	Warum ist es Ihrer Meinung nach wichtig, dass eine Einrichtung wie das Jüdische Museum Besucherverhalten erforscht und evaluiert?	Und Museen allgemein?
	Wenn Sie die Besuche Ihrer Einrichtung evaluieren – welche Fragen interessieren Sie da besonders?	
Evaluierung – Methoden	<p>Wie beantworten Sie diese Fragen?</p> <p>Welche Methoden setzen Sie ein?</p> <p>Was machen Sie mit den Ergebnissen?</p>	<p>Warum?</p> <p>Was machen Sie damit? // An wen wird das Ergebnis weitergeleitet? // Was geschieht dort damit? Wie wird darauf reagiert?</p> <p>Welche Rolle spielt das Ergebnis im Vergleich mit anderen Einrichtungen?</p>
	Setzen Sie auch technische Lösungen ein, um zu evaluieren?	<p>Wenn nicht: Warum nicht?</p> <p>Wenn ja: Welche?</p> <p>Warum?</p>
	Kennen Sie Bereiche, in denen technische Lösungen zur Evaluierung eingesetzt werden?	Aus Ihrer Berufserfahrung / aus Partnerinstitutionen ...

	Wo sehen Sie Grenzen der Evaluierung?	Z. B. könnte der Datenschutz eine solche Grenze sein ...
Anzahl der Besucher	Welche Rolle spielt für das Museum die Anzahl der Besucher, die ins Haus kommen?	
	Wie erheben Sie diese Zahlen?	
	Wie verwenden Sie das Ergebnis?	Was machen Sie damit? // An wen wird das Ergebnis weitergeleitet? // Was geschieht dort damit? Wie wird darauf reagiert? Welche Rolle spielt das Ergebnis im Vergleich mit anderen Einrichtungen?
	Welche Rolle spielt es für Sie, ob die Besucher einzeln oder in Gruppen kommen?	Warum?
	Wie erheben Sie das?	Kennen Sie auch technische Lösungen, die das erheben könnten? Wenn ja: Kennen Sie Einrichtungen, die solche Systeme einsetzen? Welche?
	Wie ermitteln Sie das?	Kennen Sie auch technische Lösungen, die das erheben könnten? Wenn ja: Kennen Sie Einrichtungen, die solche Systeme einsetzen? Welche?
Aufenthaltsdauer	Welche Rolle spielt die Aufenthaltsdauer für das Museum, also die Zeit, die die Besucher in Ihrer Einrichtung verbringen?	Falls das keine Rolle spielt: Warum nicht?
	Wie messen Sie diese Zeit?	Falls nicht gemessen wird: Wie könnte man diese Zeit ihrer Meinung nach messen? Kennen Sie auch technische Lösungen,

		die hier eingesetzt werden könnten?
	Wie verwenden Sie das Ergebnis?	Was machen Sie damit? // An wen wird das Ergebnis weitergeleitet? // Was geschieht dort damit? Wie wird darauf reagiert? Welche Rolle spielt das Ergebnis im Vergleich mit anderen Einrichtungen?
	Und wie ist das mit der Verweildauer von Besuchern an einzelnen Stationen? Wie erheben Sie diese? Wie verwenden Sie das Ergebnis?	Wenn ja: Warum? Kennen Sie auch technische Lösungen, die hier eingesetzt werden könnten?
Laufwege	Welche Rolle spielen für Sie die Laufwege, die die Besucher innerhalb des Gebäudes zurücklegen?	Falls das keine Rolle spielt: Warum nicht?
	Wie messen Sie diese?	Falls nicht gemessen wird: Wie könnte gemessen werden? Kennen Sie auch technische Lösungen, die hier eingesetzt werden könnten?
	Wie verwenden Sie das Ergebnis?	Was machen Sie damit? // An wen wird das Ergebnis weitergeleitet? // Was geschieht dort damit? Wie wird darauf reagiert? Welche Rolle spielt das Ergebnis im Vergleich mit anderen Einrichtungen?
	Unterscheiden Sie zwischen den Laufwegen im Gebäude generell und den Laufwegen in einer bestimmten Ausstellungseinheit?	Wenn ja: Wie genau? Warum?
Bewegungsverhal	Welche Rolle spielt es für Sie, ob die	

ten	Besucher überwiegend umhergehen, sitzen oder vor den Exponaten stehen?	
	Wie messen Sie das?	Falls nicht gemessen wird: Wie könnte gemessen werden? Kennen Sie auch technische Lösungen, die hier eingesetzt werden könnten?
	Wie verwenden Sie das Ergebnis?	Was machen Sie damit? // An wen wird das Ergebnis weitergeleitet? // Was geschieht dort damit? Wie wird darauf reagiert? Welche Rolle spielt das Ergebnis im Vergleich mit anderen Einrichtungen?
Füllstand	Welche Rolle spielt für Sie die Zahl derer, die sich zu einem bestimmten Zeitpunkt im Gebäude aufhalten?	Falls das keine Rolle spielt: Warum nicht?
	Wie messen Sie diesen „Füllstand“?	Falls nicht gemessen wird: Wie könnte der Füllstand gemessen werden? Kennen Sie auch technische Lösungen, die hier eingesetzt werden könnten?
	Wie verwenden Sie das Ergebnis?	Was machen Sie damit? // An wen wird das Ergebnis weitergeleitet? // Was geschieht dort damit? Wie wird darauf reagiert? Welche Rolle spielt das Ergebnis im Vergleich mit anderen Einrichtungen?
Konversionsrate	Wird Ihr Haus auch von Personen aufgesucht, die „einfach so“ kommen, also nicht eine der Ausstellungen besuchen?	Weshalb kommen diese Personen dann in das Jüdische Museum?
	Welche Rolle spielt für Sie das Verhältnis zwischen denjenigen, die aus anderen Gründen ins Gebäude kommen und	Falls das keine Rolle spielt: Warum nicht?

	denjenigen, die eine Ausstellung besuchen?	
	Wie messen Sie dieses Verhältnis?	<p>Falls nicht gemessen wird: Wie könnte der Füllstand gemessen werden?</p> <p>Kennen Sie auch technische Lösungen, die hier eingesetzt werden könnten?</p>
	Wie verwenden Sie das Ergebnis?	<p>Was machen Sie damit? // An wen wird das Ergebnis weitergeleitet? // Was geschieht dort damit? Wie wird darauf reagiert?</p> <p>Welche Rolle spielt das Ergebnis im Vergleich mit anderen Einrichtungen?</p>
	In einer Welt der unbegrenzten Möglichkeiten: Über welchen Bereich des Nutzerverhaltens würden Sie am liebsten Auskunft erhalten?	Was würde eine ideale technische Lösung der Besucherevaluierung können?
	Haben Sie noch Fragen? Worüber haben wir noch nicht gesprochen?	

A.3 Expertenauskunft zum Projekt „Gemeindeübergreifende Frequenzanalyse für Ortskerne und Innenstädte“: Christian Schaffner (CS)

Christian Schaffner (CS) ist Gründer und Geschäftsführer von „Team Schaffner“. Die Unternehmens- und Kommunalberatung ist auf dem Gebiet der Standortbeurteilung tätig und unterstützt österreichische Städte und Gemeinden bei der Erhebung und der Analyse von Passantenfrequenzen. In Kooperation mit der Firma Scanmarketing aus Deutschland hat Team Schaffner das Projekt „Gemeindeübergreifende Frequenzanalyse für Ortskerne und Innenstädte“ realisiert und dazu die Datenbank API, „Austria PassantInnen Index“ aufgebaut. Als Experte für die Frequenzanalyse im öffentlichen Raum hat Christian Schaffner die folgenden Fragen am 12. und 13. Mai 2014 per E-Mail beantwortet:

JW: Wie viele Städte nehmen gegenwärtig an dem Projekt teil?

CS: Wir als Unternehmensberatung sehen dieses Projekt, auf das Sie sich beziehen, nicht isoliert an. Mit den unterschiedlichsten Methoden haben wir in rund 100 Städten Personenzählungen durchgeführt.

JW: In welchen Abständen und Zeiträumen werden die Frequenzanalysen durchgeführt?

CS: Völlig unterschiedlich. Von Zweitagesmessungen alle vier Jahre bis hin zu permanenten Anlagen im 24/7 – Betrieb.

JW: Mit welcher Technik erheben Sie die Frequenzen?

CS: Hier darf ich auf unseren Folder verweisen, dort haben Sie die unterschiedlichen Methoden aufgelistet. Alle diese Methoden setzen wir auch ein.

JW: Inwieweit werden andere Faktoren (Wetter, besondere Veranstaltungen etc.) bei der Analyse berücksichtigt?

CS: Diese haben lediglich ergänzende und erklärende Funktion bei Messungen über kurze Zeiträume. Lediglich, wenn wir mit einer Analyse in Berichtsform beauftragt werden, nehmen wir auf solche Einflussfaktoren Bezug. Wie wichtig diese Dinge sind, hängt auch immer von der Zielsetzung der Zählung ab. Geht es beispielsweise um Besucherzahlen einer Veranstaltung, steht diese natürlich im Vordergrund. Je kürzer der untersuchte Zeitraum, desto wichtiger wird auch der Wettereinfluss. Auf Jahreswerte beispielsweise hat das Wetter in den meisten Städten keinen Einfluss.

JW: Welchen Interessen dient die Analyse der Frequenzen?

CS: Hier gibt es eine riesige Bandbreite. Diese geht von der internen Datenbasis für strategische Entscheidungen, über nachträgliche PR-Meldungen über den Veranstaltungsbesuch bis hin zur politischen Legitimation von Infrastrukturmaßnahmen. Das hängt sehr stark mit dem Auftraggeber zusammen.

JW: Angenommen, ich möchte als Stadt die Besucherfrequenz in meiner Fußgängerzone erfassen. Mich interessiert eine möglichst umfassende Frequenzerfassung und -analyse und ich kann mir gut den 24/7-Betrieb der Anlagen vorstellen. Allerdings bin ich mir unsicher, welche Daten und Informationen meine Stadt wirklich braucht und in welchen Bereichen ich mich mit anderen Städten vergleichen möchte. Welche Formen der Datenauswertung wären aus Ihrer Sicht in einem solchen Fall zu empfehlen?

- CS: Also wenn ich als Stadt keine Ahnung habe, was ich mit den Daten anstellen kann, steckt meistens der Druck dahinter, dass man davon in anderen Städten gehört hat. Wir bieten auch optional eine Auswertung an, wo wir die wichtigsten Kennzahlen der Stadtfrequenz erläutern und mit Durchschnittswerten anderer Städte vergleichen. Da geht es dann um Stundenverläufe, Vergleiche der einzelnen Tage, Vergleiche mit Städten ähnlicher Einwohnerzahl, Öffnungszeiten und eine Betrachtung der Mietpreise für Geschäftsimmobilien.
- JW: *Gibt es auf Grund der unterschiedlichen Gesetzeslagen zum Datenschutz Unterschiede zwischen deutschen und österreichischen Städten?*
- CS: Theoretisch nicht, praktisch wird der Datenschutz in Deutschland wesentlich heikler diskutiert und man schreckt beispielsweise vor Videoaufzeichnungen reflexartig zurück. Die unterschiedlichen Techniken sind bei sorgfältiger Abstimmung von der Datenschutzseite aber unbedenklich.

A.4 Expertenauskunft zur Besucherevaluation im Kaufhaus Tyrol: Sebastian Schneemann (SSc)

Sebastian Schneemann (SSc) ist Center-Manager im Kaufhaus Tyrol, einem von David Chipperfield geplanten und 2010 eröffneten Einkaufszentrum in der Innsbrucker Innenstadt mit insgesamt 33.000 Quadratmetern Innenfläche. Der Center-Manager hat sich bereit erklärt, telefonisch über die von ihm eingesetzten Methoden der Aufenthaltsanalyse Auskunft zu geben. Das Gespräch fand am 10. April 2014 statt und konnte aufgezeichnet werden. Aufgrund der unzureichenden Aufnahmequalität wurden die Gesprächsinhalte jedoch nicht vollständig transkribiert, sondern zu einem Protokoll zusammengefasst.

Das Kaufhaus Tyrol setzt Thermokameras im Eingangsbereich des Gebäudes ein, die die eintretenden Besucher als Wärme-Punkte erfassen. Die Kameras arbeiten sehr präzise und können auch Personen zählen, die im Pulk eintreten

Das Hauptinteresse des Center-Managers liegt auf der Besucherfrequenz, insbesondere auf der Gesamttagesfrequenz. Doch weil die Werte in stündlichen Intervallen abgerufen werden, stehen auch Stundenverläufe zur Verfügung. Die Einzelshops des Einkaufszentrums werten ihre Tagesfrequenz selbst aus. Zu den großen Frequenzbringern zählt das Elektronikgeschäft Saturn, das konstant 10 Prozent der Tagesbesucher anzieht. Durch gezieltes Abfragen der Besucherfrequenz bei den einzelnen Shop-Betreibern schließt der Center-Manager auf die ungefähre Verteilung der Besucher im Haus. Einmal im Jahr wird das Besucheraufkommen auf den einzelnen Etagen erfasst. Diese Erfassung erfolgt auf manuelle Weise, durch „Studenten, die klicken“.

Der Blick auf die Besucherfrequenzen ist insbesondere dann interessant, wenn bestimmten Marketing-Aktionen durchgeführt werden oder während der Sale-Phase besondere Angebote beworben werden. Grundsätzlich dienen dem Center-Manager die Frequenzzahlen als wichtiges Verkaufs- bzw. Vermietargument. Je nachdem, ob ein Textil- und oder ein Gastronomieanbieter für das Einkaufszentrum gewonnen werden soll, sind Frequenzzahlen unterschiedlicher Tageszeiten wichtig: Für den Gastronomieanbieter beispielsweise ist eine hohe Mittagsfrequenz ausschlaggebend, um ein Mietverhältnis einzugehen.

Frequenzzahlen können auch als Indikator für den Umsatz gelten. Wenn ein Shop mehr Umsatz macht als ein anderer, obwohl er mit ähnlichem Sortiment eine ähnliche Lage im Einkaufszentrum hat, dann kann das auch daran liegen, dass er nur wenige Meter näher zur Rolltreppe liegt, die auf die Etage führt. Die Kopplung der Frequenzzahlen mit der monatlichen Umsatzanalyse, die der Center-Manager veranlasst, können solche Zusammenhänge deutlich werden lassen.

Nach der Konversionsrate gefragt, verweist Sebastian Schneemann ebenfalls auf die einzelnen Mieter. Als Center-Manager fragt er nur bei bestimmten Branchen die Konversionsraten ab. Und auch dort interessiert ihn nur die durchschnittliche Abschöpfungsquote, die er als weiteres Verkaufs- bzw. Nachvermietungsargument einsetzt.

Um Verweilzeiten zu erheben, werden zum einen regelmäßig Befragungen des Shoppingcenters durchgeführt; zum anderen ermitteln dies die Shop-Betreiber für ihre Mieteinheiten durch Kundenbefragungen auch selbst. Darüber hinaus besteht die Möglichkeit, mit dem Betreiber der zum Center gehörenden Tiefgarage zusammenzuarbeiten und die Parkzeiten auszuwerten. In den Aufgabenbereich des Garagenbetreibers fällt auch die Abfrage, ob die parkenden Gäste das Einkaufszentrum besuchen oder die Tiefgarage nur als innerstädtische Parkgelegenheit nutzen.

Seit Eröffnung ist es dem Einkaufszentrum gelungen, die durchschnittliche Verweildauer von anfangs 45 Minuten auf inzwischen fast zwei Stunden zu erhöhen. Der Center-Manager führt dies zurück auf die stetigen Bemühungen, die Aufenthaltsqualität im Einkaufszentrum zu verbessern und führt in diesem Zusammenhang Ruhepunkte auf jeder Etagen, gastronomische Angebote und eine Center-eigene Kinderbetreuung für Kinder ab drei Jahren an.

